

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND xã Đức Thắng năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 25/2/2022 của Chủ tịch UBND huyện, kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn huyện Mộ Đức; Quyết định số 06/QĐ-VP ngày 14/6/2022 của Văn phòng UBND huyện Mộ Đức về việc kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, thị trấn trên địa bàn huyện Mộ Đức. Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng báo cáo kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND xã năm 2022 như sau:

I. Kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND xã.

1. Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quyết định số 1523/QĐ-UBND, ngày 06/9/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh:

Thực hiện Quyết định số 1523/QĐ-UBND, ngày 06/9/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành Kế hoạch thực hiện 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; Chỉ thị số 19/CT-UBND, ngày 07/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về nâng cao chất lượng giải quyết Thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Chủ tịch UBND xã đã phổ biến tới toàn thể cán bộ, công chức của cơ quan, nhất là những cán bộ, công chức trực tiếp làm bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” của xã về việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính, Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính. Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, huyện về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, Cải cách thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng đã ban hành các văn bản sau:

- Quyết định số 53/QĐ-UBND, ngày 25/1/2022 của UBND xã Đức Thắng về việc ban hành quy chế thực hiện một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Đức Thắng.

- Quyết định số 58/QĐ-UBND, ngày 31/01/2022 của UBND xã Đức Thắng về việc ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC xã Đức Thắng .

- Quyết định số 56/QĐ-UBND, ngày 25/01/2022 của Chủ tịch UBND xã Đức Thắng về việc phân công cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã Đức Thắng.

- Quyết định số 366/QĐ-UBND, ngày 02/8/2021 của Chủ tịch UBND xã Đức Thắng về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC xã Đức Thắng.

- Kế hoạch số 21/KH-UBND, ngày 25/3/2022 của UBND xã Đức Thắng về công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã Đức Thắng.

- Kế hoạch số 05/KH-UBND, ngày 12/01/2022 về Cải cách hành chính trên địa bàn xã Đức Thắng năm 2022.

1.2. Công tác chỉ đạo, điều hành về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

Cải cách thủ tục hành chính luôn được các cấp ủy Đảng, chính quyền quan tâm quán triệt triển khai nghiêm túc tổ chức lồng ghép trong các Hội nghị triển khai nhiệm vụ hàng tháng, hàng quý của địa phương tới các đồng chí cán bộ, công chức, viên chức. Việc ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 như sau:

- Kế hoạch số 07/KH-UBND, ngày 12/01/2022 của UBND xã Đức Thắng về nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã, cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của xã Đức Thắng năm 2022 và các năm tiếp theo.

- Kế hoạch số 21/KH-UBND, ngày 25/3/2022 của UBND xã Đức Thắng về công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã Đức Thắng.

- Kế hoạch số 22/KH-UBND, ngày 25/3/2022 của UBND xã Đức Thắng tuyên truyền về KSTTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã Đức Thắng năm 2022.

- Kế hoạch số 24/KH-UBND, ngày 25/03/2022 về ứng dụng CNTT trong hoạt động cơ quan nhà nước năm 2022.

- Kế hoạch số 25/KH-UBND, ngày 25/3/2022 của UBND xã Đức Thắng về việc tổ chức hội nghị đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 và những năm tiếp theo trong giai đoạn 2022-2025 của UBND xã Đức Thắng

- Kế hoạch số 28/KH-UBND, ngày 25/03/2022 về tự kiểm tra công vụ, kiểm tra cải cách hành chính năm 2022.

- Kế hoạch số 36/KH-UBND, ngày 20/5/2022 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đức Thắng năm 2022.

- Kế hoạch số 38/KH-UBND, ngày 13/6/2022 về Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Kế hoạch số 39/KH-UBND, ngày 13/6/2022 của UBND xã Đức Thắng Thực hiện Mô hình ngày không viết, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và trả hồ sơ ngoài giờ

- Kế hoạch số 40/KH-UBND, ngày 13/6/2022 của UBND xã Đức Thắng Tuyên truyền, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thông báo số 43/TB-UBND, ngày 14/4/2022 về Công khai niêm yết 149 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Đức Thắng theo các Quyết định công bố của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

2. Việc bố trí cơ sở, vật chất, trang thiết bị và nhân sự của Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ theo cơ chế một cửa:

Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, chỉ đạo của tỉnh Quảng Ngãi tại Quyết định số 1523/QĐ-UBND ngày 06/9/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành quy định thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước thuộc tỉnh Quảng Ngãi. Bộ phận tiếp nhận Hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính xã Đức Thắng được quan tâm đầu tư, trang thiết bị làm việc và nhân sự để thực hiện nhiệm vụ. Cơ cấu, số lượng theo sự chỉ đạo của cấp trên phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn giải quyết các nhu cầu, giao dịch hành chính của công dân, tổ chức trong toàn xã. Cụ thể:

Tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ tại địa phương có lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên; Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, Máy tính, máy in, máy photocopy có chức năng scan, máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới hệ thống thông tin một cửa; Có màn hình vi tính phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan. Việc và lắp đặt hệ thống trang thiết bị ở bộ phận một cửa đầy đủ đáp ứng được nhu cầu làm việc của bộ phận một cửa cũng như các bộ phận liên quan. UBND xã ban hành Quyết định số 366/QĐ-UBND ngày 02/8/2021 về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa thuộc UBND xã Đức Thắng : Tổng số 8 người. UBND xã phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa xã tại Quyết định số 56/QĐ-UBND, ngày 25/01/2022 của Chủ tịch UBND xã Đức Thắng về việc phân công cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã Đức Thắng đảm bảo xuyên suốt 5 ngày (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần), trừ ngày nghỉ theo quy định. Thời gian làm việc trong ngày từ 7h00 đến 11 giờ 00 phút (buổi sáng) và từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút cùng ngày.

+ Việc bố trí cán bộ làm đầu mối có nhiệm vụ giúp UBND xã thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính giao cho Ông Trần Văn Nguyên- Công chức Văn phòng thống kê tại Quyết định số 39/QĐ-UBND, ngày 13/01/2022

của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi. UBND xã luôn tạo điều kiện cho cán bộ đầu mối làm nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được tham gia đồng đủ các lớp tập huấn về nghiệp vụ công tác chuyên môn cũng như các kỹ năng xử lý công việc tại bộ phận “một cửa” nói riêng và kỹ năng về kiểm soát thủ tục hành chính nói chung do cấp trên tổ chức.

3. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa.

3.1 Công khai danh mục và nội dung TTHC được thực hiện tại bộ phận một cửa và niêm yết bảng thông báo tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC:

UBND xã Đức Thắng đang thực hiện niêm yết công khai 149 TTHC của 15 lĩnh vực theo Thông báo số 43/TB-UBND ngày 14/4/2022 của UBND xã Đức Thắng về Công khai niêm yết 149 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Đức Thắng theo các Quyết định công bố của UBND tỉnh Quảng Ngãi. 100% các TTHC đều được niêm yết tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Đức Thắng. Thực hiện niêm yết công khai, đảm bảo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch giải quyết TTHC. Thực hiện niêm yết công khai, đảm bảo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch giải quyết TTHC. Việc niêm yết cũng được thực hiện đầy đủ, đảm bảo đúng quy trình, thủ tục theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

UBND xã đã niêm yết thông báo phản ánh, kiến nghị về Quy định hành chính tại Công văn số 1735/VP-KSTTHC, ngày 25/12/2017 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi.

3.2. Tiếp nhận, trả kết quả TTHC

Việc tuân thủ quy định thủ tục hành chính đã được công bố, niêm yết công khai trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đã được các bộ phận thực hiện nghiêm chỉnh như : đảm bảo tiếp nhận, giải quyết TTHC đúng quy định, thời hạn, sử dụng các mẫu phiếu theo quy định (như mẫu phiếu nhận và hẹn trả kết quả, phiếu xin gia hạn thời gian giải quyết TTHC, mẫu phiếu đề nghị sửa đổi, bổ sung hồ sơ...). Đa số các bộ phận, lĩnh vực đều ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng các quy trình ISO, áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Việc giải quyết TTHC: Tình trạng giải quyết hồ sơ nhanh gọn đúng thủ tục đảm bảo đúng quy định, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tận tình, chuyên nghiệp, không hách dịch, cửa quyền, không gây phiền hà, sách nhiễu cho nhân dân.

Tổng số thủ tục hành chính thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết thực hiện theo cơ chế một cửa tại UBND xã gồm 15 lĩnh vực với 149 TTHC.

Từ đầu năm đến nay, số thủ tục hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp xã đều thực hiện tiếp nhận đảm bảo, đầy đủ theo đúng quy định về thành phần

hồ sơ yêu cầu theo quy định của pháp luật. Vì vậy, trong năm không có trường hợp nào phải có phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ

Tổng số hồ sơ tiếp nhận từ ngày 01/01/2022 đến ngày 17/6/2022 gồm 2.064 hồ sơ. Cụ thể từng lĩnh vực theo chi tiết biểu mẫu kèm theo.

*** Việc thực hiện mô hình liên thông nhóm thủ tục hành chính**

Hiện nay, việc liên thông nhóm thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Tư pháp được thực hiện trên phần mềm điện tử dùng chung ba cấp của tỉnh Quảng Ngãi. Cụ thể:

- Thủ tục liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

- Thủ tục liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

Nhóm thủ tục liên thông được nhập hồ sơ đầu vào từ công chức Tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã, khi chuyển tiếp nhận hồ sơ đồng thời cho đơn vị liên quan là công chức Tư pháp - Hộ tịch, Công an huyện (qua Công an xã), Bảo hiểm xã hội huyện. Công an xã chuyển hồ sơ đề Công an huyện để thực hiện việc đăng ký thường trú và chuyển kết quả tới Bộ phận Một cửa. Đơn vị Bảo hiểm xã hội huyện ra kết quả là Thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi được gửi qua đường bưu chính viễn thông tới Bộ phận Một cửa của UBND cấp xã để trả cho công dân.

*** Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

- Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đến nay UBND xã đã thực hiện triển khai 2 thủ tục hành chính trong lĩnh vực Tư pháp hộ tịch, nhưng chưa sắp xếp máy tính, máy scan riêng dành cho công dân đến để thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công mức độ 3.

- UBND xã đã niêm yết lại bộ thủ tục hành chính cấp xã thường xuyên tại bản niêm yết thủ tục hành chính tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã và phân công 01 công chức Văn phòng – Thống kê thường xuyên rà soát, kiểm tra các thủ tục hành chính thực hiện trên địa bàn xã.

Theo Quyết định số 366/QĐ-UBND ngày 02/8/2021 của UBND xã Đức Thắng về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa một cửa liên thông tại UBND xã Đức Thắng gồm 08 cán bộ, công chức. Trong đó đồng chí Chủ tịch UBND xã là Trưởng Bộ phận chỉ đạo chung, 07 công chức chuyên môn: 01 công chức Văn hóa - Xã hội, 02 công chức Văn phòng - Thống kê, 01 công chức Tư pháp - Hộ tịch và 02 công chức Địa chính – xây dựng và 01 công chức Tài chính- kế toán xã. Được trang bị đầy đủ các trang thiết bị để phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Việc thực hiện chế độ chính sách cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo đúng quy định pháp luật.

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa: Chấp hành sự chỉ đạo, điều hành, phân công nhiệm vụ của Trưởng Bộ phận. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa.

*** *Việc tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính***

UBND xã chỉ đạo cán bộ, chuyên môn thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được quy định tại Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được sửa đổi bổ sung theo Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Văn bản số 10271/VBHN-VPCTP ngày 27/9/2017 của Văn phòng Chính phủ quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.. Bố trí cán bộ theo dõi việc giải quyết xử lý phản ánh kiến nghị và lập sổ theo dõi tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định của pháp luật, đồng thời UBND xã đã công khai, niêm yết số điện thoại đường dây nóng của các cấp và các lãnh đạo cơ quan, bộ phận theo biểu tại cửa bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Thực hiện theo quy định Luật Tiếp Công dân, qua đó, hàng năm UBND xã ban hành Thông báo về việc lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã Đức Thắng, được Lãnh đạo UBND xã duy trì thường xuyên vào ngày thứ 5 hàng tuần nhằm tạo điều kiện để tổ chức, công dân tham gia ý kiến, kiến nghị, thắc mắc các vấn đề liên quan đến công tác cải cách hành chính của xã

- Từ đầu năm đến nay, Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng không tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức nào liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; cơ bản các thủ tục hành chính đều được giải quyết kịp thời và đảm bảo theo đúng quy định hành chính.

3.3. Quy trình luân chuyển hồ sơ

Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo triển khai đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tổ chức thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa đảm bảo đúng theo các quy định như:

- Đối với hồ sơ nhận theo hình thức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ tại UBND xã. Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính (khoản phí, lệ phí nếu có) theo quy định.

- Trường hợp hồ sơ chưa đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ sẽ hướng dẫn tổ chức, cá nhân một lần để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ, công chức chưa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định, nhưng cần có thời gian thụ lý hồ sơ thì công chức thực hiện ngay việc tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

- Đối với những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

Hầu hết các hồ sơ đề nghị giải quyết của công dân, Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ của UBND xã trả đúng thời gian theo quy định, không có tình trạng ùn tắc hay có tình kéo dài, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân mỗi khi đến giao dịch đều đồng thuận và đánh giá cao.

3.4. Việc sử dụng các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC theo Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sử dụng các biểu mẫu theo quy định.

3.5. Quy trình giải quyết với công dân, tổ chức trong trường hợp hồ sơ trễ hạn.

Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Bộ phận một cửa làm Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của bộ phận làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

4. Tình hình triển khai ứng dụng CNTT trong quy trình giải quyết TTHC.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tốt nhất cho tổ chức, công dân. Đồng thời phát huy tối đa hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính mang lại sự hài lòng cho người dân; Thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến để từ đó nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Tạo động lực khuyến khích tổ chức, công dân thường xuyên sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC khi có nhu cầu thực hiện các TTHC, qua đó tiết kiệm thời gian, giảm chi phí trong thực hiện các TTHC. UBND xã đã ban hành kế hoạch số 39/KH-UBND, ngày 13/6/2022 của UBND xã Đức Thắng Thực hiện Mô hình ngày không viết, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và trả hồ sơ ngoài giờ, và kế hoạch số 40/KH-UBND, ngày 13/6/2022 của UBND xã Đức Thắng Tuyên truyền, hướng dẫn về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Đồng thời UBND xã đã chỉ đạo cho bộ phận một cửa nghiêm túc thực hiện nhập dữ liệu trên các phần mềm tại bộ phận một cửa và thực hiện đúng quy trình các bước, phải có giấy tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả hồ sơ cho công dân.

Tuy nhiên, đến nay việc tiếp nhận và thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa còn chậm và chưa đi vào quy định tiếp nhận và trả hồ sơ vì điều kiện nhân dân đến thực hiện các TTHC tại bộ phận một cửa quá đông, công chức tiếp nhận hồ sơ muốn giải quyết thủ tục nhanh cho dân và tránh sự chờ đợi lâu nên đã giải quyết hồ sơ trên giấy trước và nhập dữ liệu sau... nên xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ trên môi trường điện tử.

Về tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Đức Thắng đã tiếp nhận và xử lý trên phần mềm Một cửa <https://motcuamoduc.quangngai.gov.vn> đến nay là hồ sơ và giải quyết đúng hạn đạt 100%.

5. Rà soát, đánh giá TTHC:

Trong quý I/2022, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 36/KH-UBND, ngày 20/5/2022 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đức Thắng năm 2022.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính:

UBND xã chỉ đạo nghiêm túc hướng dẫn tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về quy định hành chính. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân thông qua hình thức lấy phiếu đánh giá và duy trì thường xuyên theo quy định tại Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi (giao nhiệm vụ cho công chức Văn phòng-Thống kê chịu trách nhiệm xây dựng và có kế hoạch kiểm tra, rà soát kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân). Trên cơ sở tham mưu của công chức Văn phòng- thống kê UBND xã chỉ đạo Bộ phận Một cửa xã tổ chức tổng hợp và báo cáo theo quy định. Trường hợp kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân chưa đạt yêu cầu, Bộ phận Một cửa xã tham mưu UBND xã chấn chỉnh khắc phục đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tạo sự hài lòng trong nhân dân.

7. Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC và việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC:

UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 25/02/2022 Truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã Đức Thắng .

UBND xã đã triển khai lồng ghép tuyên truyền hoạt động kiểm soát TTHC trong các cuộc họp, Hội nghị của xã; trong họp dân và trên phương tiện thông tin địa chúng.

Triển khai, quán triệt đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức tại các cuộc họp giao ban hàng tuần và trong hội nghị cán bộ công chức xã.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Nhìn chung, công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn xã Đức Thắng trong những năm trở lại đây đang dần đi vào nề nếp, quy củ và chuyên nghiệp hướng đến mục tiêu xây dựng một nền hành chính phục vụ và hiệu quả, đơn giản hoá TTHC, tạo những điều kiện tốt nhất cho người dân, tổ chức.

Trong năm 2022, UBND xã Đức Thắng đã thực hiện nghiêm túc, có chất lượng các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, xác định công tác kiểm soát thủ tục hành chính là một trong những nhiệm vụ trọng tâm. UBND xã đã chỉ đạo các công chức bộ phận một cửa, các công chức chuyên môn cập nhật, nghiên cứu, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có chứa đựng TTHC để thuận lợi cho công tác kiểm soát TTHC.

Chủ động phối hợp chặt chẽ với cơ quan nhà nước cấp trên trong việc thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC như: Rà soát các danh mục TTHC, niêm yết, công khai theo các hình thức theo quy định.

Việc triển khai áp dụng thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” tiếp nhận hồ sơ của các tổ chức, cá nhân qua hệ thống phần mềm một cửa đã tạo điều kiện thuận lợi để công tác kiểm soát thủ tục hành chính hiệu quả.

Các TTHC ngày một được cải cách, đổi mới theo hướng nhanh gọn, đơn giản, dễ thực hiện, giảm thời gian, giảm chi phí. Thái độ phục vụ tận tình, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức đã tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ làm việc, giải quyết thủ tục hành chính đem đến sự hài lòng cho người dân.

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn xã vẫn còn một số tồn tại, vướng mắc sau:

- Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã lớn tuổi, chưa thường xuyên được tập huấn để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ.

- Công chức làm công tác kiểm soát TTHC chưa được tham gia tập huấn nhiều về nghiệp vụ kiểm soát TTHC. Và chưa kịp thời cập nhật các văn bản hướng dẫn từ cấp trên và kiểm soát TTHC ở nhiều lĩnh vực nên chưa đi sâu sát vào lĩnh vực kiểm soát thủ tục hành chính

- Việc người dân thực hiện các TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn rất nhiều hạn chế. Nguyên nhân do nhận thức của công dân về TTHC còn chưa đầy đủ, máy móc thiết bị phục vụ kê khai trực tuyến chưa đáp ứng được yêu cầu của việc khai thác các tính năng. Số lượng công dân cao tuổi, có hiểu biết hạn chế về công nghệ thông tin khi đến giải quyết TTHC nhiều, dẫn đến nhiều khó khăn cho công dân và công chức tiếp nhận TTHC.

- Trụ sở làm việc, trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả mặc dù đã được quan tâm đầu tư, nhưng vẫn chưa đạt chuẩn theo quy định.

- Trong quá trình giải quyết TTHC tại tổ một cửa, cán bộ, công chức mất rất nhiều thời gian trong việc tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ cho công dân biểu mẫu để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

- Công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực chưa kịp thời.

IV. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị UBND tỉnh, UBND huyện Mộ Đức tiếp tục tổ chức tập huấn cho cán bộ công chức làm công tác kiểm soát TTHC của cấp xã.

- Đề nghị UBND huyện xây dựng đồng bộ một bộ thủ tục hành chính thực hiện tại cấp xã trong toàn huyện để công chức mới tiếp nhận có khả năng theo dõi, nắm bắt, quản lý thủ tục, tránh tình trạng thủ tục bị thiếu, thừa.

Thường xuyên tổ chức lớp tập huấn, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống trong giải quyết công việc cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa”.

Cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính phải là cán bộ chuyên trách đảm nhiệm mới chủ động tham mưu kịp thời giải quyết công việc.

Đức Thắng là xã bãi ngang ven biển nên máy móc thường xuyên hư hỏng và mạng internet chậm chờn nên việc nhập hồ sơ công dân rất chậm. Đề nghị Tỉnh, Huyện đầu tư kinh phí để xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan, nhất là bộ phận một cửa;

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của UBND xã Đức Thắng, báo cáo Đoàn kiểm tra có cơ sở nhận xét, đánh giá./.

Nơi nhận:

- Đoàn kiểm tra huyện Mộ Đức;
- Thành viên Đoàn kiểm tra;
- Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Tấn Việt