

BÁO CÁO

Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC 9 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023

(Phục vụ buổi tiếp xúc đối thoại giữa Chủ tịch UBND xã với nhân dân)

1. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO:

Trên cơ sở chỉ đạo của UBND huyện tại Quyết định số 5507/QĐ-UBND, ngày 29/12/2022 của UBND huyện Mộ Đức về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 huyện Mộ Đức, UBND xã đã bám sát nội dung và ban hành Kế hoạch số 75/KH-UBND, ngày 30/12/2022 về cải cách hành chính năm 2023. Đồng thời trong tháng 2/2023 UBND xã đã tổ chức họp tổng kết công tác CCHC năm 2022 nhằm đánh giá, rút kinh nghiệm, khắc phục những tiêu chí bị trừ điểm trong quá trình thực hiện và đề ra các giải pháp thực hiện trong năm 2023 để nâng cao chỉ số CCHC của địa phương.

Trong 9 tháng đầu năm UBND xã đã thực hiện theo các văn bản, kế hoạch của huyện về thực hiện các nhiệm vụ, nội dung trong quá trình cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, UBND xã đã ban hành các văn bản chỉ đạo điều hành công tác cải cách hành chính như:

- Kế hoạch số 15/KH-UBND, ngày 21/02/2023 về công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn xã Đức Thắng.

- Kế hoạch số 16/KH-UBND, ngày 23/02/2023 về thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023

- Kế hoạch số 25/KH-UBND, ngày 06/3/2023 về tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 trên địa bàn xã Đức Thắng;

- Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 27/3/2023 của UBND xã Đức Thắng Về việc tổ chức hội nghị đối thoại giữa chủ tịch UBND xã với tổ chức, cá nhân về TTHC và giải quyết TTHC, về tinh thần thái độ phục vụ của CBCC trên địa bàn xã năm 2023

- Công văn số 83/UBND, ngày 3/8/2023 về đơn đốc thực hiện nhóm thủ tục hành chính liên thông.

- Công văn số 84/UBND, ngày 3/8/2023 về triển khai thực hiện đồng bộ các nội dung quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

- Quyết định số 79/QĐ-UBND, ngày 12/7/2023 về việc phân công nhiệm vụ thực hiện nhiệm vụ CCHC năm 2023 và những năm tiếp theo giai đoạn 2021-2025.

UBND xã giao trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ CCHC năm 2023 cụ thể theo kế hoạch (gồm 8 nhiệm vụ lớn được chia thành 23 nhiệm vụ nhỏ). xây dựng kế hoạch Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là công cụ theo dõi thực thi chính sách, phản ánh chân thực tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp; tạo kênh thông tin Zalo “Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng” để thông tin đến cho người dân những hoạt động thường xuyên của địa phương, tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC, giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa, đồng thời sử dụng kênh thông tin Zalo “Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng” tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện TTHC trên DVC, hướng dẫn thanh toán trên DVC, hướng dẫn tạo tài khoản, cách tra cứu thông tin khai sinh - Xóa đăng ký thường trú trên ứng dụng VneID;

Bên cạnh đó, UBND xã quán triệt thực hiện kế hoạch Kế hoạch số 32/KH-UBND, ngày 9/03/2023 về Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng xã Đức Thắng năm 2023; tổ chức Khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước (SIPAS) năm 2023;

II. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa xã:

UBND xã thực hiện đúng quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo Nghị định Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 về việc Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Quyết định 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 28/9/2023 tổng hợp số hồ sơ giải quyết tại UBND xã như sau:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: **1.177** hồ sơ

Tổng số hồ sơ đã giải quyết: **1.133** hồ sơ

Số hồ sơ đang giải quyết : **44** hồ sơ

Số hồ sơ quá hạn: **56** hồ sơ (BTXH 8 hồ sơ, Chứng thực 34 hồ sơ, hộ tịch 10 hồ sơ, lĩnh vực giải quyết đơn thư 4 hồ sơ)

Tổng số TTHC thực hiện liên thông 2 nhóm thủ tục: **22** hồ sơ (trong đó khai sinh 17 hồ sơ, khai tử 5 hồ sơ)

2. Công tác niêm yết công khai TTHC:

Sau khi có các Quyết định công bố các thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, UBND xã tiến hành công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã. Đối với

các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, UBND xã tiến hành rà soát và ban hành thông báo công khai theo quy định. Trong 9 tháng đã công khai 29 danh mục thủ tục bổ sung, sửa đổi và 03 danh mục bãi bỏ thuộc 7 lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Cụ thể: trong lĩnh vực môi trường tại quyết định 1109/QĐ-UBND, ngày 25/7/2023 với 1 thủ tục; lĩnh vực chính sách tại quyết định số 1086/QĐ-UBND, ngày 20/7/2023 với 4 thủ tục; lĩnh vực đất đai tại Quyết định số 1018/QĐ-UBND, ngày 5/7/2023 với 01 thủ tục; lĩnh vực đường bộ tại quyết định số 993/QĐ-UBND, ngày 30/6/2023 với 2 thủ tục thay thế; Lĩnh vực bảo trợ xã hội tại quyết định số 621/QĐ-UBND, ngày 25/4/2023 với 4 thủ tục mới ban hành và bãi bỏ 03 thủ tục; Lĩnh vực hộ tịch tại Quyết định 604/QĐ-UBND, ngày 21/4/2023 với 17 thủ tục.

Tính đến thời điểm hiện tại tổng số TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã theo các Quyết định công bố của UBND tỉnh Quảng Ngãi: **174** TTHC trên 23 lĩnh vực (toàn trình là 10 thủ tục, một phần là 54 thủ tục, chưa cung cấp DVCTT là 120 thủ tục) như sau:

Tổng số TTHC thực hiện tại UBND xã: 146 TTHC

Tổng số TTHC không thực hiện tại UBND xã: 28 TTHC (trong đó lĩnh vực an toàn đập, hồ chứa thủy điện: 2 thủ tục; lĩnh vực công tác dân tộc: 2 thủ tục, lĩnh vực lâm nghiệp: 3 thủ tục, lĩnh vực đất đai 21 thủ tục thuộc miền núi

TTHC được niêm yết công khai rõ ràng, đầy đủ tại bộ phận một cửa theo đúng quy định bao gồm:

- Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;
- Nội dung chính của từng TTHC gồm: Tên TTHC; cấp thẩm quyền giải quyết; thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại; số bộ hồ sơ phải nộp; thời hạn giải quyết và trả kết quả; mức phí, lệ phí; các biểu mẫu của thủ tục.
- Tất cả các TTHC được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và theo quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, tra cứu thông tin, tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ, nhận kết quả giải quyết;
- Công khai hướng dẫn tạo tài khoản, hướng dẫn nộp hồ sơ, các trang thông tin thực hiện TTHC tại bộ phận một cửa...

3. Việc lấy ý kiến người dân:

Được duy trì thường xuyên theo 3 hình thức: Lấy ý kiến đóng góp trực tiếp của cá nhân, tổ chức về kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa; tổng hợp ý kiến trên cổng DVC và trên trang thông tin điện tử của xã.

UBND xã niêm yết công khai hòm thư góp ý; Thông báo Tiếp nhận PAKN xã Đức Thắng về TTHC, giải quyết TTHC kết hợp hướng dẫn thực hiện TTHC trên Zalo Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng;

4. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận một cửa xã:

Đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa: Đảm bảo máy tính có kết nối mạng, máy in, máy photo, bàn làm việc, ghế ngồi, camera giám sát; máy Scan;

Đối với tổ chức, cá nhân: Máy tính kết nối mạng, bàn viết hồ sơ, ghế chờ, bảng thông báo thu phí, lệ phí, biểu mẫu hướng dẫn, hòm thư, nước uống, báo chí....

5. Cơ cấu tổ chức và số lượng người làm việc tại bộ phận một cửa:

UBND xã phân công lãnh đạo UBND xã trực tiếp chỉ đạo hoạt động của bộ phận một cửa xã; Phân công công chức trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa UBND xã để giải quyết TTHC.

Ban hành quyết định quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã;

Chỉ đạo thực hiện các văn bản do UBND tỉnh, UBND huyện ban hành; Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả giải quyết TTHC, báo cáo chỉ số hài lòng (SIPAS), báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC xã;

III. SỬ DỤNG CÁC PHẦN MỀM HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC

Trong những tháng đầu năm 2023 cán bộ, công chức bộ phận một cửa xã sử dụng hiệu quả phần mềm motcua.quangngai.gov.vn đối với tất cả các TTHC; riêng thủ tục khai sinh, khai tử và bảo trợ xã hội sử dụng phần mềm chuyên ngành.

Công dân, tổ chức sử dụng phần mềm dichvucong.quangngai.gov.vn, thực hiện nộp, quản lý và theo dõi giải quyết hồ sơ TTHC.

1. Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến một phần và dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần.

Đối với dịch vụ công trực tuyến một phần: Hệ thống phần mềm chưa hoàn thiện, giao diện còn khó hiểu dẫn tới công dân còn lúng túng, khi nhập thông tin còn chưa thống nhất nên công chức chuyên môn phải kiểm tra và hướng dẫn điều chỉnh lại;

Đối với dịch vụ công toàn trình: Đã tích hợp biểu mẫu các tờ khai **của 1 bộ hồ sơ**, thuận tiện cho người dân nhưng công dân **chưa có chữ ký số** nên vẫn dùng biểu mẫu viết tay để ký; Hồ sơ đính kèm bị **hạn chế về dung lượng** nên công chức chuyên môn phải ghép file và gửi qua zalo cho công dân đính kèm lên hệ thống.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết theo DVC một phần: **940** (BHXH: 113 hồ sơ; đất đai: 55 hồ sơ; hộ tịch: 200 hồ sơ (197 hồ sơ trực tuyến); chứng thực: 572 hồ sơ)

Tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết theo DVC toàn trình: **179** (hộ tịch 179 hồ sơ (125 hồ sơ trực tuyến);

Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, tiếp nhận qua bưu chính công ích: **797** hồ sơ;

V. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM 3 THÁNG CUỐI NĂM 2023

- Tiếp tục chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch CCHC 3 tháng cuối năm 2023;

- Nhân rộng các mô hình tuyên truyền CCHC bằng nhiều hình thức qua ứng dụng CNTT; nhân rộng các điển hình tiên tiến về tuyên truyền DVC;

- Rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, TTHC liên thông có liên quan tới cấp xã;

- Thường xuyên tổ chức tập huấn, trao đổi kỹ năng sử dụng phần mềm DVC; tập huấn khai thác, chia sẻ các tính năng hữu ích của các phần mềm tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC;

Trên đây là báo cáo kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC 9 tháng đầu năm, phương hướng nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023 xã Đức Thắng./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (biết);
- Phòng nội vụ huyện (biết);
- TTĐU, TTHĐND;
- Mặt trận và các hội đoàn thể;
- CT, PCT UBND;
- Công chức xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tấn Việt