

Số: /BC-UBND

Ba Bích, ngày tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về thủ tục hành chính

Thực hiện Công văn số 490/UBND ngày 19/3/2024 của UBND huyện Ba Tơ về việc báo cáo tình hình, kết quả thực cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị địa phương.

Ủy ban nhân dân xã Ba Bích báo cáo rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về Thủ tục hành chính như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC

Về kết quả đạt được, trong công tác chỉ đạo, điều hành, UBND xã luôn coi CCHC là đột phá chiến lược trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và nhiệm vụ chính trị của mình hàng năm, thường xuyên chỉ đạo, đề ra nhiều nhiệm vụ, giải pháp quan trọng để tổ chức thực hiện, kiểm tra, giám sát, đánh giá về các kết quả đạt được trong CCHC nói chung, cải cách TTHC nói riêng.

- Kết quả xây dựng, phát triển các ứng dụng, dịch vụ nội bộ:

+ 95% văn bản được xử lý trên môi trường mạng (*trừ văn bản mật*); Văn bản điện tử phát hành được ký số trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản Ioffice đạt tỷ lệ trên 95%; 100% cán bộ, công chức đều có tài khoản mail công vụ của tỉnh và thường xuyên sử dụng mail công vụ để trao đổi công vụ.

+ Thực hiện chế độ báo cáo trên hệ thống báo cáo của tỉnh tại địa chỉ <https://baocao.quangngai.gov.vn> và trên hệ thống báo cáo Chính phủ tại địa chỉ <https://vpcp.baocaochinhphu.gov.vn>.

- Kết quả xây dựng, phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp:

+ Tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử phiên bản Igate 2.0; cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với những danh mục thủ tục hành chính thuộc danh mục đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến do UBND tỉnh phê duyệt.

+ Trang thông tin điện tử xã được duy trì hoạt động tạo thuận tiện cho người dân tham gia truy cập, khai thác thông tin.

Bên cạnh các kết quả đạt được, còn tồn tại, hạn chế: Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp (*chiếm 33,74%*), tỷ lệ hồ sơ xử lý quá hạn còn cao (*chiếm 27,62%*); kết quả thực hiện số hóa hồ sơ TTHC đạt thấp (*số hồ sơ có số hóa thành phần HS 189 hồ sơ, chiếm 27,47%*; *Số hồ sơ có số hóa kết quả 72 hồ sơ, chiếm 10,6%*).

II. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Về cải cách quy định TTHC

a) Về kiểm soát quy định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)

- *Những vướng mắc, bất cập về quy định TTHC*: Công tác phối hợp trong công tác triển khai rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn xã đôi lúc chưa kịp thời, trong khi ngày càng nhiều văn bản có phạm vi điều chỉnh rộng với nhiều đối tượng áp dụng, liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực. Do đó, đã tạo cho cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ kiểm tra nhiều áp lực cả về chất lượng công việc và tiến độ hoàn thành. Nên dẫn đến công việc chưa cao.

- Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện: Ủy ban nhân dân xã được xác định theo quy định tại điểm d khoản 6 Điều 167 Nghị định số 34/2016/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 39 Điều 1 Nghị định số 154/2020/NĐ-CP), gồm: các văn bản được ban hành trong kỳ hệ thống hóa 01/01/2021- 15/3/2024 đã có hiệu lực.

- Kết quả xử lý: Từ ngày 01/01/2021-15/3/2024: Có 02 văn bản còn hiệu lực: Quyết định số 01/2021/QĐ-UBND ngày 31/8/2021 ban hành Quy chế làm việc của ủy ban nhân dân xã Ba Bích nhiệm kỳ 2021-2026; Quyết định số 58/2023/QĐ-UBND ngày 03/7/2023 về việc ban hành Quy chế thực hiện Bản chủ ở xã Ba Bích.

- Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và bài học kinh nghiệm: Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác triển khai rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn xã còn gặp một số khó khăn, công chức phụ trách công tác triển khai rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật được đào tạo chuyên ngành nhất định, trong khi công tác triển khai rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật nhiều văn bản có phạm vi điều chỉnh rộng với nhiều đối tượng áp dụng, do đó chưa phát huy được hiệu quả trong công việc được giao.

- Đề xuất, kiến nghị: UBND huyện, Phòng Tư pháp huyện mở các lớp tập huấn nghiệp vụ về công tác kiểm tra văn bản, hướng dẫn chuyên sâu nghiệp vụ, tình huống cụ thể. Tháo gỡ khó khăn, bồi dưỡng những kỹ năng còn yếu cho đội ngũ làm công tác này.

- Cung cấp thông tin, số liệu về số lượng TTHC thuộc phạm vi quản lý/ thẩm quyền giải quyết và kết quả đánh giá tác động, thẩm định TTHC tại các dự án, dự thảo VBQPPL: (theo mẫu tại Mục I, II Phụ lục kèm theo).

b) Về phân cấp trong giải quyết TTHC

- Những vướng mắc, bất cập về quy định liên quan đến thẩm quyền giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý nhà nước của bộ, cơ quan/ thẩm quyền giải quyết của địa phương: Bộ phận một cửa xã cơ bản đã được trang bị cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; tuy nhiên, vẫn còn chưa đảm bảo theo quy định thiếu trang thiết bị như: Camera tại bộ phận một cửa (01 giám sát tổng thể, 01 giám sát việc tiếp nhận), máy lấy số xếp hạng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết TTHC,...; kính đề nghị UBND

huyện bố trí kinh phí hàng năm cho việc trang bị thiết bị tại Bộ phận một cửa tại xã

- Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện (*theo quy định, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và thẩm quyền của bộ, cơ quan, địa phương*): Đề cao trách nhiệm, ý thức tự tham mưu, giải quyết công việc của từng cán bộ, công chức; gắn với trách nhiệm của người đứng đầu. Việc tự kiểm tra phải được thực hiện thường xuyên, liên tục, để tự phát hiện và xử lý kịp thời những tồn tại, hạn chế; làm rõ kết quả, hiệu quả thực chất của công tác QLNN; đối với các hạn chế vi phạm phải làm rõ trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận có liên quan. Đồng thời kiến nghị xem xét xử lý trách nhiệm phải nghiêm minh, kịp thời, công khai, minh bạch, hạn chế việc lặp lại những thiếu sót, vi phạm.

- Kết quả xử lý (*theo thẩm quyền và đề xuất cấp có thẩm quyền xử lý*): Không có.

- Đề xuất, kiến nghị (*với Quốc hội, Chính phủ*): Không có đề xuất, kiến nghị.

- Cung cấp thông tin, số liệu về kết quả phân cấp trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30/8/2022 và thẩm quyền của bộ, cơ quan, địa phương (*theo mẫu tại Mục IV Phụ lục kèm theo*).

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

a) Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện (*theo quy định, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và thẩm quyền của bộ, cơ quan, địa phương*).

UBND xã chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên rà soát, cập nhật, đơn giản hóa TTHC đề nghị UBND tỉnh xem xét, quyết định công bố, công bố lại bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương nhằm tạo điều kiện cho tổ chức và công dân biết, thực hiện và giám sát. Hàng năm ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC, Kế hoạch truyền thông về kiểm soát TTHC trên địa bàn xã.

Về niêm yết công khai, minh bạch TTHC: Tất cả các TTHC, sau khi có Quyết định công bố của tỉnh đều được UBND xã triển khai tổ chức niêm yết đầy đủ bằng mã QR tại trụ sở cơ quan, đơn vị, đồng thời đăng tải trên trang thông tin điện tử xã. Việc niêm yết, công khai đầy đủ các TTHC và kịp thời cập nhật các TTHC đã được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ của các ngành, lĩnh vực đã tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức, cơ quan, đơn vị trong việc tra cứu, tìm hiểu khi có nhu cầu thực hiện TTHC.

- Kết quả thực hiện

+ Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo (*số liệu tính từ ngày 01/01/2021 đến ngày 15/3/2024*):

> Số lượng hồ sơ tiếp nhận: 681 hồ sơ (*trực tuyến 194 hồ sơ, trực tiếp 487 hồ sơ, từ kỳ trước 0 hồ sơ*).

> Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 677 hồ sơ (*trước hạn 473 hồ sơ; đúng hạn 17 hồ sơ; quá hạn 187 hồ sơ*).

(Có Biểu số II.06a/VPCP/KSTT kèm theo)

- Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

+ *Nguyên nhân khách quan:* Việc xử lý hồ sơ trên hệ thống một cửa mặc dù UBND xã đã tổ chức trả văn bản giấy cho tổ chức, công dân theo đúng quy định, tuy nhiên việc xử lý hồ sơ trên phần mềm, có lúc phần mềm bị lỗi nên dẫn đến hồ sơ quá hạn nêu trên.

+ *Nguyên nhân chủ quan:* Việc xử lý hồ sơ trên phần mềm của cán bộ lãnh đạo có lúc chưa kịp thời.

- Giải pháp trong thời gian tới: Từ ngày 15/12/2023 đến thời điểm báo cáo UBND xã đã khắc phục.

- Đề xuất, kiến nghị (*với Quốc hội, Chính phủ*): Không có đề xuất, kiến nghị.

b) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Kết quả thực hiện

+ Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC): Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính (*số liệu tính từ ngày 01/01/2021 đến ngày 15/3/2024*):

> Số hóa hồ sơ TTHC khi Tiếp nhận: Số hồ sơ Tiếp nhận 683 hồ sơ; số hồ sơ có số hóa thành phần HS 189 hồ sơ, chiếm 27,47%; số hồ sơ chưa số hóa TPHS 494 hồ sơ, chiếm 72,53%.

> Số hóa kết quả giải quyết TTHC: Số hồ sơ có số hóa kết quả 72 hồ sơ, chiếm 10,6%; số hồ sơ chưa số hóa kết quả TTHC 607 hồ sơ, chiếm 89,4%.

(Có biểu kết quả thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo)

+ Từ ngày 01/01/2021 đến ngày 15/03/2024: Dịch vụ công trực tuyến một phần (*Hồ sơ đã tiếp nhận: 330 hồ sơ; tiếp nhận trực tuyến: 43 hồ sơ*), dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*Hồ sơ đã tiếp nhận: 245 hồ sơ; tiếp nhận trực tuyến: 151 hồ sơ*).

(Có biểu báo cáo ứng dụng dịch vụ công trực tuyến kèm theo)

- Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân: Việc số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến đã được triển khai thực hiện tại Bộ phận Một cửa xã, tuy nhiên đến thời điểm báo cáo đạt tỷ lệ thấp; nguyên nhân một công chức còn hạn chế kỹ năng, thao tác trong thực hiện số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, chưa nêu cao tinh thần trách nhiệm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Mô hình thí điểm (nếu có): UBND xã chưa xây dựng mô hình thí điểm

- Giải pháp trong thời gian tới.

+ Đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; triển khai thực hiện kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với hoạt động tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC và các lĩnh vực liên quan.

+ Tiếp tục đẩy mạnh việc cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình để phục vụ người dân và doanh nghiệp nhanh chóng, chính xác, thuận tiện, giảm chi phí thực hiện TTHC theo hướng thực hiện đảm bảo quy định.

- Đề xuất, kiến nghị (với Quốc hội, Chính phủ): Không có đề xuất, kiến nghị.

3. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

- Tăng cường đối thoại, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và nâng cao trách nhiệm giải trình, phản ứng chính sách.

Để tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân xã hàng năm xây dựng kế hoạch tổ chức đối thoại giữa lãnh đạo UBND xã với nhân dân trên địa bàn xã, kế hoạch đối thoại giữa Chủ tịch UBND với tổ chức cá nhân về TTHC với tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức cơ quan nhà nước.

- *Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC*: Từ ngày 01/01/2021 đến ngày 15/3/2024, UBND xã không nhận được phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính của cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã.

(Số liệu chi tiết tại Mục VII Phụ lục kèm theo Báo cáo)

III. KHÁI QUÁT TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp (chiếm 33,74%).
- Tỷ lệ hồ sơ xử lý quá hạn còn cao (chiếm 27,62%).
- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ TTHC đạt thấp (*số hồ sơ có số hóa thành phần HS 189 hồ sơ, chiếm 27,47% ; Số hồ sơ có số hóa kết quả 72 hồ sơ, chiếm 10,6%*).

2. Nguyên nhân

- Việc số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến đã được triển khai thực hiện tại Bộ phận Một cửa xã, tuy nhiên đến thời điểm báo cáo đạt tỷ lệ thấp; nguyên nhân một công chức còn hạn chế kỹ năng, thao tác trong thực hiện số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến, chưa nêu cao tinh thần trách nhiệm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Việc xử lý hồ sơ trên hệ thống một cửa mặc dù UBND xã đã tổ chức trả văn bản giấy cho tổ chức, công dân theo đúng quy định, tuy nhiên việc xử lý hồ sơ trên phần mềm, có lúc phần mềm bị lỗi, việc xử lý hồ sơ trên phần mềm của cán bộ lãnh đạo có lúc chưa kịp thời nên dẫn đến hồ sơ quá hạn nêu trên.

3. Bài học kinh nghiệm

Công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân xã Ba Bích, cho chúng ta thấy được sự quan trọng và cần thiết phải thực hiện công tác này một cách sâu rộng. Như vậy, sẽ hạn chế tối đa việc lãng phí thời gian, công sức, chi phí quản lý và điều hành mà vận hành đảm bảo được chất lượng công việc hàng ngày và đạt hiệu quả cao. Giúp cho Ủy ban nhân dân xã giảm bớt những công việc hành chính mang tính sự vụ, có thời gian để sáng tạo, lập kế hoạch và tìm kiếm các giải pháp tối ưu nhất.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả, đồng bộ các quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn xã; đổi mới và nâng cao chất lượng công tác thẩm định văn bản QPPL thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND xã và UBND xã; thực hiện có hiệu quả công tác kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL của xã đã ban hành để kịp thời phát hiện và xử lý các quy định chồng chéo, mâu thuẫn, trái pháp luật, hết hiệu lực hoặc không còn phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương; thực hiện công tác tổ chức thi hành pháp luật và theo dõi, đánh giá tình hình thi hành pháp luật; đổi mới công tác kiểm tra, theo dõi, đánh giá việc thực hiện trách nhiệm quản lý nhà nước trong công tác tổ chức thi hành pháp luật trên địa bàn xã.

2. Đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; triển khai thực hiện kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với hoạt động tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC và các lĩnh vực liên quan.

3. Tiếp tục đẩy mạnh việc cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình để phục vụ người dân và doanh nghiệp nhanh chóng, chính xác, thuận tiện, giảm chi phí thực hiện TTHC theo hướng thực hiện đảm bảo quy định; tập trung có giải pháp phù hợp, hiệu quả giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa kịp thời đảm bảo yêu cầu, hạn chế tối đa để quá hạn trong giải quyết TTHC; tiếp tục triển khai và thực hiện theo kế hoạch đã xác định về chuyển đổi số, các nhiệm vụ thực hiện theo Đề án 06 của Chính phủ; các nhiệm vụ tinh chỉ đạo về tái cấu trúc hoặc đổi mới mô hình, quy trình hoạt động kết hợp với áp dụng công nghệ số, dữ liệu số trong chỉ đạo, điều hành, phát triển kinh tế - xã hội.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Với Quốc hội: Không có kiến nghị, đề xuất

2. Với Chính phủ: Không có kiến nghị, đề xuất

Trên đây là báo cáo kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC của UBND xã Ba Bích. Kính báo cáo Văn phòng HĐND và UBND huyện theo dõi tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Lương