

Số: 284 /BC-UBND

Hoài Nhơn, ngày 19 tháng 07 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện Công văn số 517/VPUBND ngày 02/07/2024 của Văn phòng UBND tỉnh về việc báo cáo kết quả triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác cải cách TTHC, giải quyết TTHC và cung cấp DVC trực tuyến. UBND thị xã Hoài Nhơn báo cáo tình hình và kết quả triển khai thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành, quản lý, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện tại UBND thị xã đối với 06 văn bản quan trọng của Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác cải cách thủ tục hành chính

- Triển khai Thực hiện Công văn số 2009/UBND-KSTT ngày 12/4/2021 của UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác rà soát, đánh giá, đơn giản hóa và cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; UBND thị xã đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thị xã và UBND các xã, phường triển khai, thực hiện rà soát, đánh giá đề xuất phương án đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giảm thời gian giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết¹. Từ đó đến nay UBND đã tổ chức đăng ký, triển khai thực hiện rà soát, đơn giản hóa và đã được UBND tỉnh phê duyệt phương án đơn giản hóa rút ngắn thời gian giải quyết 06 thủ tục hành chính (bao gồm 05 thủ tục hành chính cấp xã và 01 thủ tục hành chính cấp huyện), đề xuất phương án đơn giản hóa cắt giảm thành phần hồ sơ đối với 01 thủ tục hành chính cấp huyện.

- Triển khai thực hiện Công văn số 6958/UBND-KSTT ngày 21 tháng 11 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ trên địa bàn tỉnh, UBND thị xã đã tổ chức phổ biến, quán triệt tới cán bộ, công chức, các đơn vị liên quan; chỉ đạo các ngành chuyên môn tổ chức triển khai, thực hiện các nội dung Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 03/10/2022 của Chính phủ.

¹ Công văn 561/UBND-VP ngày 28/04/2021 của UBND thị xã “V/v rà soát, đánh giá, đơn giản hóa các thủ tục hành chính trên địa bàn thị xã”.

Để đảm bảo triển khai, thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ về việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp, UBND thị xã đã ban hành các văn bản² hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai, thực hiện. Qua đó phát huy trách nhiệm của công chức trong việc đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện chất lượng trong việc phục vụ nhân dân và kết quả đánh giá xếp hạng cải cách hành chính; Triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án “Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 giai đoạn 2022 – 2027”, phát huy hiệu quả vai trò của đội thanh niên tình nguyện hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp. Tại Bộ phận một cửa thị xã, UBND các xã, phường thành lập Tổ hướng dẫn thường xuyên hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp cách thức tra cứu, thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến, triển khai mô hình “Tuyến đường “điểm” thanh toán không dùng tiền mặt” tại một số tuyến đường trên địa bàn thị xã kết hợp tuyên truyền hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến; Thường xuyên tổ chức đối thoại và làm việc với doanh nghiệp, kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình hoạt động sản xuất, kinh doanh; Tổ chức tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính; UBND thị xã đã ban hành và triển khai thực hiện kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng và Kế hoạch³ khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã, trong đó tập trung chỉ đạo Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; giảm tỷ lệ trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ; nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn. Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh tác phong, lễ lối và thái độ làm việc của công chức tại Bộ phận một cửa các cấp; xây dựng hình ảnh đội ngũ công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, thân thiện và tận tình phục vụ nhân dân.

² Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 16/02/2023 của UBND thị xã về việc tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 20/02/2023 về kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng năm 2023; Quyết định số 4551/QĐ-UBND ngày 30/03/2023 về việc giao chỉ tiêu thực hiện trên lĩnh vực dịch vụ công năm 2023; Quyết định số 1341/QĐ-UBND ngày 29/01/2024 của UBND thị xã việc giao 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến năm 2024; Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 28/04/2023 về triển khai thực hiện Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 03/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Bình Định về phát động thi đua chuyển đổi số; Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 10/4/2023 về việc đầu tư bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ tại UBND thị xã Hoài Nhơn năm 2023 và năm 2024

³ Kế hoạch số 94/KH-UBND ngày 29/07/2022 về nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã (chỉ số SIPAS), và kế hoạch số 123/KH-UBND ngày 18/10/2022 về khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính công của UBND các phường, xã.

- Công văn số 6567/UBND-KSTT ngày 06 tháng 11 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, UBND thị xã không nhận được văn bản trên nên không thực hiện việc chỉ đạo cho các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Thực hiện Công văn số 3681/UBND-KSTT ngày 07/6/2023 của UBND tỉnh về việc triển khai các nhiệm vụ để đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ. UBND thị xã đã ban hành văn bản chỉ đạo⁴ các cơ quan chuyên môn thuộc thị xã và UBND các xã, phường tổ chức rà soát, chủ động kiến nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa thành phần hồ sơ, cắt bỏ các thủ tục hành chính, các bước trung gian không cần thiết làm tăng chi phí, thời gian thực hiện, gây phiền hà, ách tắc, tiêu cực cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp; Thường xuyên kiểm tra, giám sát, chỉ đạo, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp xúc và giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp; nâng cao chất lượng phục vụ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, hướng dẫn tận tình, chu đáo, chủ động phối hợp giải quyết, tháo gỡ mọi vướng mắc của người dân, doanh nghiệp; thực hiện nghiêm quy định về tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính. Tăng cường trách nhiệm giải trình, thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính. Chấm dứt tình trạng đùn đẩy trách nhiệm, không xử lý hoặc kéo dài thời gian xử lý công việc được giao.

- Thực hiện Công văn số 4637/UBND-KSTT ngày 06/7/2023 của UBND tỉnh về việc triển khai kết luận chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính. UBND thị xã đã ban hành Văn bản số 2571/UBND-NV ngày 26/7/2023, Theo đó, Chủ tịch UBND thị xã giao Thủ trưởng các phòng, ban và Chủ tịch UBND các phường, xã tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung Thông báo số 252/TB-VPCP ngày 29/6/2023 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang tại cuộc họp công tác cải cách thủ tục hành chính và nâng cao hiệu quả tư vấn chính sách cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị mình; Rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa các quy định, TTHC liên quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân; Tiếp tục tập trung thực hiện 05 nhóm chỉ số thành phần của 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 ban hành theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên tự kiểm tra, chấm chỉnh, xử lý nghiêm cán bộ,

4 Công văn 2216/UBND-NV ngày 23/06/2023 của UBND thị xã.

công chức, viên chức để xảy ra chậm trễ, gây phiền hà; Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin về TTHC theo quy định.

- Thực hiện Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2024 của UBND tỉnh về việc thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính, cải thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến gắn với đẩy mạnh thực hiện Đề án 06 nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. UBND thị xã đã ban hành Văn bản số 1046/UBND-NV ngày 10/4/2024. Theo đó, Chủ tịch UBND thị xã đã giao Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường, xã tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 08/3/2024 của UBND đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị, địa phương mình để biết và thực hiện; Rà soát nội dung Chỉ thị số 04/CT-TTg ngày 08/3/2024 của UBND tỉnh để tham mưu, đề xuất việc bổ sung nhiệm vụ trong Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 12/3/2024 của UBND thị xã Hoài Nhơn về thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (gọi tắt là Đề án số 06) trên địa bàn thị xã Hoài Nhơn trong năm 2024; Giao phòng Nội vụ thị xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan rà soát, nghiên cứu, đề xuất các giải pháp thiết thực để động viên, khuyến khích, huy động nguồn nhân lực để tập trung thực hiện tốt các nhiệm vụ chung của thị xã; giao Văn phòng HĐND&UBND thị xã thường xuyên, sâu sát trong công tác quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo, công khai kết quả thực hiện 07 chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch công trên địa bàn thị xã .

Để kiểm tra đôn đốc thực hiện các nội dung trên, Chủ tịch UBND thị xã đã giao Văn phòng HĐND&UBND thị xã chủ trì đôn đốc, hướng dẫn thực hiện công tác kiểm soát TTHC, đơn giản hóa TTHC; triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo quy định; thường xuyên theo dõi, tham mưu chỉ đạo việc thực hiện thực hiện 05 nhóm chỉ số thành phần của 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 ban hành theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; giao phòng Nội vụ thị xã chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND thị xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh hoạt động thanh tra, kiểm tra, trọng tâm là thanh tra, kiểm tra công vụ, trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định;

Công tác đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các cơ quan, địa phương được duy trì trong các cuộc họp giao ban tháng,

quý của UBND thị xã. Hàng tháng UBND thị xã lấy kết quả thực hiện các chỉ tiêu trên cùng với kết quả thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, UBND thị xã giao để làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thị xã và UBND các xã, phường.

2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính

a) Kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Hàng năm, UBND thị xã tổ chức thực hiện Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo Quyết định số 03/2021/QĐ-UBND ngày 09 tháng 02 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành “Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh”, UBND thị xã đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thị xã và UBND các phường, xã triển khai đăng ký danh mục các thủ tục hành chính cần rà soát, đơn giản hóa, cụ thể:

- Năm 2022 UBND thị xã rà soát, đăng ký giảm thời gian giải quyết 01 TTHC cấp huyện.

- Năm 2023 UBND thị xã rà soát, đăng ký giảm thời gian giải quyết 05 TTHC cấp xã và 04 TTHC cấp huyện. Kết quả được UBND tỉnh phê duyệt triển khai thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết 03 TTHC cấp xã

- Năm 2024 UBND thị xã rà soát, đăng ký giảm thời gian giải quyết 11 TTHC cấp xã; cắt giảm thời gian giải quyết, giảm thành phần hồ sơ 01 TTHC cấp huyện. Kết quả được UBND tỉnh phê duyệt triển khai thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết 02 TTHC cấp xã, cắt giảm thời gian giải quyết, giảm thành phần hồ sơ 01 TTHC cấp huyện.

Chi tiết như sau:

STT	Mã TTHC	Tên TTHC	Quyết định của UBND tỉnh thông qua Phương án đơn giản hóa	Hình thức đơn giản hóa		Số lượng hồ sơ đã giải quyết		Đánh giá hiệu quả mang lại
				Giảm thời gian giải quyết (ngày)	Đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ/các bước thực hiện	Đúng hạn	Trễ hạn	
Thủ tục hành chính								
1	1.0108 24.000. 00.00.H 08	Hưởng trợ cấp khi người có công đang hưởng	Quyết định số 3039/QĐ-UBND ngày 16/8/2023	Rút ngắn thời gian giải quyết ở UBND cấp xã từ 05 ngày làm việc		352 (từ ngày 16/8/2023 đến 16/7/2024)	1	Mang lại sự hài lòng cho người dân và tiết kiệm chi phí cho cơ

		trợ cấp ưu đãi từ trần		xuống còn 03 ngày làm việc				quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính
2	1.0054 61.000. 00.00.H 08	Đăng ký lại khai tử	Quyết định số 2904/QĐ- UBND ngày 04/8/2023	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính từ 05 ngày xuống còn 03 ngày làm việc (giảm 02 ngày làm việc) đối với trường hợp không xác minh		14 (từ ngày 04/8/2023 đến 16/7/2024)	0	Mang lại sự hài lòng cho người dân và tiết kiệm chi phí cho cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính
3	1.0047 72.000. 00.00.H 08	Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân	Quyết định số 2904/QĐ- UBND ngày 04/8/2023	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính từ 05 ngày làm việc xuống còn 04 ngày làm việc (giảm 01 ngày làm việc) đối với trường hợp không xác minh		26 (từ ngày 04/8/2023 đến 16/7/2024)	0	Mang lại sự hài lòng cho người dân và tiết kiệm chi phí cho cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính
4	1.0022 11.000. 00.00.H 08	Thủ tục công nhận hòa giải viên	Quyết định số 1732/QĐ- UBND 17/5/2024	Rút ngắn thời gian giải quyết từ 05 ngày làm việc xuống còn 04 ngày làm việc		01 (từ ngày 17/5/2024 đến 16/7/2024)	0	Mang lại sự hài lòng cho người dân và tiết kiệm chi phí cho cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính

5	2.0014 57.000. 00.00.H 08	Công nhận tuyên truyền viên pháp luật	Quyết định số 1732/QĐ- UBND 17/5/2024	Rút ngắn thời gian giải quyết từ 05 ngày làm việc xuống còn 04 ngày làm việc		0 (từ ngày 17/5/2024 đến 16/7/2024)		Mang lại sự hài lòng cho người dân và tiết kiệm chi phí cho cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính
6	2.0021 00.000. 00.00.H 08	Báo cáo tổ chức đại hội nhiệm kỳ, đại hội bất thường cấp huyện	Quyết định số 2310/QĐ- UBND 07/6/2024	Rút ngắn thời gian giải quyết từ 12 ngày làm việc xuống còn 07 ngày làm việc	Đã có báo cáo đề xuất gửi Sở Nội vụ (BC số 210/BC -UBND ngày 06/6/20 24)	01 (từ ngày 07/6/2024 đến 16/7/2024)		Mang lại sự hài lòng cho người dân và tiết kiệm chi phí cho cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính

b) Kết quả tham mưu Quy chế/quy định thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính

UBND thị xã đã chỉ đạo bộ phận một cửa thị xã và xã, phường tổ chức niêm yết công khai quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử của địa phương. Thực hiện nghiêm quy định về bỏ các giấy tờ liên quan đến thông tin công dân trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, triển khai thực hiện việc khai thác định danh công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính. Nghiêm cấm hành vi gây phiền hà, yêu cầu công dân xuất trình giấy xác nhận thông tin nơi cư trú và giấy tờ liên quan khác đối với các trường hợp thông tin công dân đã khai thác được từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

UBND thị xã cũng đã ban hành Kế hoạch và triển khai thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn thành thị xã (Quyết định số 2287/QĐ-UBND ngày 21/02/2024 của UBND thị xã) nhằm đẩy mạnh triển khai thực hiện trực tuyến đối với “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” của Đề án 06 trên địa bàn thị xã, bao gồm: (i) “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”; (ii) “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” hoặc “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú”. Đến nay 17/17 địa phương cấp xã trên địa bàn thị xã đã ban hành kế hoạch và triển khai thực hiện Mô hình “Hành chính phục vụ người dân” từ ngày 28/2/2024 đến nay đã tổ chức trao 742 thư chúc mừng (467 khai sinh, 275 kết hôn), 276 thư chia buồn cho các hộ gia đình trên địa bàn thị xã.

Kết quả thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính

STT	Quyết định của UBND tỉnh ban hành Quy chế/Quy định thực hiện liên thông nhóm TTHC	Công tác triển khai, theo dõi, quản lý, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế/Quy định	Số lượng hồ sơ giải quyết		Khó khăn, vướng mắc
			Theo từng trường hợp đơn lẻ	Theo nhóm TTHC liên thông	
1	Công văn số 5177/UBND-KSTT ngày 25 tháng 7 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn số 2588/UBND-TP ngày 28/07/2023 của UBND thị xã về việc triển khai thực hiện hiệu quả “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” thuộc Đề án 06 - Công văn số 4405/UBND-TP ngày 22/12/2023 của UBND thị xã về Chỉ đạo thực hiện 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông khai sinh, khai tử theo quy trình sửa đổi, bổ sung 		<ul style="list-style-type: none"> - Đối với thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm cho trẻ em dưới 6 tuổi: đã tiếp nhận 2569 hồ sơ (đã giải quyết: 2411 hồ sơ, đang giải quyết: 158 hồ sơ) - Đối với thủ tục liên thông đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng: đã tiếp nhận 690 hồ sơ (đã giải quyết: 651 hồ sơ, đang giải quyết 39 hồ sơ) 	

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm:

Nhìn chung, công tác triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến được đã được các cơ quan, ban, ngành thị xã và UBND các xã, phường quan tâm, triển khai thực hiện đồng bộ, cơ bản đáp ứng yêu cầu chung của thị xã đem lại hiệu lực, hiệu quả trong công tác hoạt động quản lý hành chính của UBND thị xã, chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày được nâng cao. Việc tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính được thường xuyên; việc chỉ đạo điều hành quyết liệt hơn, trách nhiệm của công chức, viên chức ngày càng cao hơn; tạo điều kiện thuận lợi, thông thoáng cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ làm việc, đem đến sự hài lòng cho người dân, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả, việc triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác cải cách TTHC, giải quyết TTHC và cung cấp DVC trực tuyến trên địa bàn thị xã vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, đó là:

Công tác tuyên truyền tuy đã được triển khai sâu rộng với nhiều hình thức khác nhau, nhưng tỷ lệ người dân tiếp cận, tự nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia chưa nhiều, hầu hết công chức phải hỗ trợ, giúp đỡ, tạo nên áp lực công việc rất lớn lên cán bộ công chức làm việc tại bộ phận một cửa các cấp.

Tình trạng hồ sơ đã giải quyết bị trễ hạn trên Phần mềm một cửa vẫn còn xảy ra do cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa kịp thời thao tác, chuyển bước trên Phần mềm, nhưng thực tế hồ sơ đã được giải quyết và trả đúng hạn. Nguyên nhân của tình trạng trên là trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của một bộ phận CBCC vẫn còn hạn chế, thao tác trên phần mềm chậm, nhầm bước gây trễ hạn (đặc biệt là các hồ sơ quy định giải quyết trong ngày);

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Hệ thống phần mềm tư pháp, thiết bị ký số cá nhân cho cán bộ, phường, xã, công tác khai thác dữ liệu dân cư (xác thực danh tính số)... có lúc, có nơi bị sự cố, ảnh hưởng đến quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Nhiều thời điểm cao điểm, có đông người thực hiện thủ tục hành chính thì hệ thống bị lỗi, quá tải dẫn đến khó khăn trong thao tác, nhiều trường hợp gây trễ hạn hồ sơ cho tổ chức và công dân, một số trường hợp gây phiền hà khi thực hiện.

3. Bài học kinh nghiệm

Qua thời gian thực hiện, UBND thị xã nhận thấy trong thực hiện Dịch vụ công trực tuyến thì việc tuyên truyền để người dân nâng cao nhận thức, nắm rõ phương thức thực hiện là hết sức quan trọng. Để việc triển khai hiệu quả trước hết mỗi cán bộ công chức phải là người gương mẫu trong việc thực hiện thủ tục hành chính cho bản thân, gia đình bằng hình thức trực tuyến đồng thời chia sẻ, lan tỏa trong cộng đồng, đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến đa dạng dưới nhiều hình thức.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Qua theo dõi Bộ chỉ số phục vụ người dân doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên cổng dịch vụ công Quốc gia, chỉ số “Công khai minh bạch” của một số địa phương cấp xã rất thấp nhưng không tìm ra được nguyên nhân. Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo các bộ phận liên quan trích xuất các dữ liệu thành phần giúp địa phương biết, khắc phục, cải thiện chỉ số nhằm hoàn thành tốt các chỉ tiêu tỉnh giao.

Hiện nay các chỉ tiêu liên quan đến hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tái sử dụng kết quả số hóa... cấp trên giao cho các địa phương khá cao, để đạt chỉ tiêu đó thì phần lớn hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện bằng hình thức trực tuyến do công chức bộ phận một cửa thị xã và xã, phường phải thực hiện thay cho người dân, doanh nghiệp nhằm đảm bảo chỉ tiêu được giao nên gây áp lực lớn cho công chức trực tiếp làm việc tại bộ phận một cửa cũng như chưa phát huy hiệu quả của việc tuyên truyền, hướng dẫn. Đề nghị các cấp xem xét việc giao các chỉ tiêu liên quan đến dịch vụ công trực tuyến phù hợp với từng giai đoạn, cải tiến các quy trình thực hiện theo hướng đơn giản, dễ tiếp cận và có công cụ để phân loại, đánh giá các hồ sơ thực chất do người dân, doanh nghiệp tự thực hiện nhằm đánh giá thực chất kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính, phục vụ tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp.

Quyết định số 25/2013/QĐ-UBND ngày 05/8/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định về việc quy định mức chi bảo đảm công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định đã bị bãi bỏ. Đề nghị UBND tỉnh xem xét chế độ phụ cấp cho CBCC làm việc lại bộ phận 1 cửa các cấp nhằm động viên tinh thần làm việc với áp lực công việc ngày càng cao để hoàn thành các chỉ tiêu liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Trên đây là kết quả triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, UBND thị xã Hoài Nhơn kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND thị xã;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc thị xã;
- UBND các xã, phường;
- LĐVP, BPMC;
- Lưu: VT.

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

Phạm Văn Chung