

Số: /BC-UBND

Hoài Nhơn, ngày ...tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về thủ tục hành chính từ năm 2021 đến ngày 15 tháng 3 năm 2024

Kính gửi: Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Định

Thực hiện Công văn số 1986/UBND-KSTT - 18/03/2024 của UBND tỉnh Bình Định về việc Báo cáo kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về thủ tục hành chính từ năm 2021 đến ngày 15 tháng 3 năm 2024, UBND thị xã báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC

Trong những năm qua, công tác cải cách TTHC đã được UBND thị xã quan tâm, triển khai thực hiện đồng bộ, cơ bản đáp ứng yêu cầu chung, đem lại hiệu lực, hiệu quả trong công tác hoạt động quản lý hành chính, 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 cán bộ, công chức ngày càng cao hơn; khắc phục tình trạng hồ sơ giải quyết trễ hạn, 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. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số tồn tại hạn chế đó là giai đoạn đầu trong việc triển khai áp dụng CNTT ở mức cao vào công tác quản lý, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính nên việc tiếp cận của một số cán bộ, công chức còn gặp nhiều khó khăn, chất lượng hạ tầng công nghệ chưa đảm bảo. 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 lượng công việc rất lớn lên cán bộ công chức làm việc tại bộ phận một cửa.

II. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Kết quả triển khai thực hiện

UBND thị xã triển khai thực hiện các Văn bản chỉ đạo các cấp liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính như: Quyết định 03/2021/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 về việc Ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định, công văn số 2009/UBND-KSTT ngày 12/4/2021 về nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác rà soát, đánh giá, đơn giản hóa và cải cách thủ tục hành chính trên địa tỉnh, Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính

phủ, Quyết định số 4294/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 của UBND tỉnh Bình Định ban hành Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định”; Công văn 1227/UBND ngày 8/3/2023 V/v thực hiện nghiêm quy định về bỏ các giấy tờ liên quan đến thông tin công dân trong công tác giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Bình Định, Quyết định 57/2023/QĐ-UBND ngày 22/9/2023 về việc Ban hành Quyết định Sửa đổi, bổ sung một số điều của các quyết định liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định, Kế hoạch số 56/KH-UBND chuyển đổi số, kế hoạch số 57/KH- UBND triển khai thực hiện đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Chỉ thị 04/CT-UBND ngày 08/3/2024 Chỉ thị về 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 ...

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

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

Triển khai vận hành bộ phận một cửa thị xã và bộ một cửa các xã, phường theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, giúp cho việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông mang lại hiệu quả, làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, tổ chức theo hướng xây dựng một nền hành chính hiện đại, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi đến giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Chỉ đạo bộ phận một cửa các cấp Niêm yết công khai quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận các cấp và trên trang thông tin điện tử UBND thị xã và các xã, phường. 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.

- Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ năm 2021 đến ngày 15/3/2024 như sau:

Tổng số hồ sơ trong kỳ báo cáo: 189.038 hồ sơ. Trong đó hồ sơ kỳ trước chuyển sang 804, hồ sơ tiếp nhận trong kỳ 188.234 (trong đó tiếp nhận trực tuyến: 81.121 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 42,9%) . Hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn: 187.319 hồ sơ (đạt tỉ lệ 99,63%, hồ sơ trễ hạn: 682 hồ sơ, hồ sơ đang giải quyết 1037 hồ sơ).

Qua những kết quả đạt được cũng còn một số tồn tại hạn chế đó là: Trong những năm đầu triển khai thực hiện giải quyết TTHC trên cổng dịch vụ công quốc gia và cổng dịch vụ công của tỉnh số hồ sơ trực tuyến phát sinh còn thấp còn thấp, còn nhiều hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống một cửa điện tử.

- Nguyên nhân: Việc tiếp cận ứng dụng công nghệ thông tin của một bộ phận CBCC vẫn còn hạn chế, thao tác trên phần mềm chậm gây trễ hẹn; công tác tuyên

truyền đến tổ chức, công dân chưa thực sự hiệu quả, công dân thực ,hiện giải quyết TTHC đa phần là người lớn tuổi nên việc ứng dụng công nghệ còn hạn chế, không sử dụng điện thoại thông minh ... nên phần lớn cán bộ công chức bộ phận phải trực tiếp hướng dẫn hoặc làm thay cho công dân làm mất nhiều thời gian, gây áp lực công việc.

- Giải pháp trong thời gian tới: Tăng cường công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức để khuyến khích, thu hút, tăng tỷ lệ người dân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện gửi hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Tiếp tục phát huy hiệu quả hoạt động của đội thanh niên tình nguyện hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức phải là người đi đầu, gương mẫu trong việc thực hiện các TTHC cho bản thân, gia đình qua hình thức trực tuyến, qua đó lan tỏa dần trong cộng đồng dân cư ...nhằm nâng cao tỉ lệ hồ sơ trực tuyến do người dân doanh nghiệp tự thực hiện, giảm áp lực công việc cho CBCC tại bộ phận một cửa các cấp.

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

- Từ năm 2021 đến 2022, chưa triển khai thực hiện số hóa thành phần hồ sơ.
- Từ năm 2023 đến nay việc số hóa thành phần hồ sơ và trả kết quả điện tử đạt 99,9%.
- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến từ năm 2021 đến nay đạt: 42,9%

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

UBND thị xã chỉ đạo các bộ phận liên quan thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, giải quyết và thực hiện đăng tải công khai các phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính đúng quy định.

Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 14 (trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 14; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 14 - Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 14; trong đó số đã được đăng tải công khai: 14 - Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 1

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

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI

Để thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo chỉ đạo của UBND tỉnh. Trong thời gian đến, UBND thị xã Hoài Nhơn tập trung vào các nội dung sau:

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến; dịch vụ bưu chính công ích; tiện ích thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, chủ động hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến đa dạng dưới nhiều hình thức.

Kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức. Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC tại các bộ

phận. Chú trọng triển khai bằng hình thức tự kiểm tra. Kịp thời xử lý các hành vi những nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC;

Tiếp tục triển khai 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” trên địa bàn thị xã và Đề án 06 của Chính phủ.

Đẩy mạnh công tác rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thường xuyên rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền chỉnh sửa, loại bỏ những giấy tờ không cần thiết trong giải quyết thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực. Đồng thời, có những đề xuất các nhiệm vụ, sáng kiến, giải pháp đơn giản hóa các TTHC, tham gia xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC bảo đảm phù hợp, nhanh chóng, chính xác, khoa học, thuận tiện.

Triển khai có hiệu quả mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn thị xã để nâng cao sự hài lòng của người dân góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp (*hiện nay đã triển khai thí điểm tại hai địa phương là xã Hoài Mỹ, Hoài Tân, theo kế hoạch đến tháng 6/2024 sẽ triển khai trên toàn thị xã*); góp phần thực hiện thắng lợi Đề án “Đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định” theo Quyết định số 4567/QĐ-UBND ngày 31/12/2022 của UBND tỉnh Bình Định

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

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 công chức bộ phận một cửa các cấp phải thực hiện thay cho người dân, doanh nghiệp mới kịp chứ không đủ thời gian để hướng dẫn cho công dân thực hiện nên gây áp lực lớn cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa các cấp 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.

Trên đây là báo cáo kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC. UBND thị xã Hoài Nhơn kính báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND TX;
- LĐVP;
- Bộ phận một cửa TX;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Chung