

Số: /BC-UBND

Hoài Nhơn, ngày tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO
Tình hình triển khai thực hiện thí điểm
mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn thị xã Hoài Nhơn

Thực hiện Công văn số 856/VPUBND-KSTT ngày 16 tháng 10 năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh Bình Định về việc báo cáo tình hình triển khai thí điểm mô hình “Hành chính phục vụ người dân” tại địa phương, UBND thị xã Hoài Nhơn báo cáo kết quả thực hiện như sau:

1. Tình hình tổ chức triển khai thực hiện

Thực hiện Quyết định số 4900/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn tỉnh Bình Định, UBND thị xã đã Ban hành Quyết định số 2287/QĐ-UBND ngày 21 tháng 02 năm 2024 ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn thị xã Hoài Nhơn.

Theo Kế hoạch 2 địa phương cấp xã được chọn triển khai thí điểm mô hình từ ngày 01/3/2024 là xã Hoài Mỹ và phường Hoài Tân, đến 01/6/2024 sẽ triển khai trên phạm vi toàn thị xã.

Ngày 22/2/2024 UBND xã Hoài Mỹ, và UBND phường Hoài Tân đã ban hành Kế hoạch triển khai mô hình tại 02 địa phương trên. Tiếp theo đó các địa phương đã thành lập Ban chỉ đạo và tổ chức lễ ra mắt mô hình “Hành chính phục vụ người dân” (Ngày 28/2/2024 UBND xã Hoài Mỹ tổ chức ra mắt mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn xã Hoài Mỹ. Ngày 01/3/2024 UBND phường đã tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn phường Hoài Tân).

Nội dung chính của mô hình là huy động sự tham gia của đội ngũ cán bộ công chức, các tổ chức, đoàn thể xã hội ở địa phương nắm bắt nhu cầu, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, trao kết quả giải quyết kết hợp gửi Thư chúc mừng, chia buồn của Lãnh đạo địa phương cho người dân đối với các nhóm thủ tục hành chính “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”; “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”; “Đăng ký kết hôn” hoặc nhóm thủ tục “Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn”.

Qua trao đổi kinh nghiệm từ 02 đơn vị triển khai thí điểm, từ ngày 01/4/2024 các địa phương cấp xã trên địa bàn thị xã lần lượt ban hành kế hoạch, thành lập ban

chỉ đạo và tổ chức ra mắt, triển khai thực hiện mô hình. Đến ngày 05/6/2024 toàn bộ 17/17 đơn vị cấp xã trên địa bàn đã triển khai thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân”.

Nhìn chung UBND các xã phường đã huy động sự tham gia mạnh mẽ, tích của các Hội đoàn thể: Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn thanh niên, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Hội Người cao tuổi. Nhiệm vụ của mỗi cá nhân, tổ chức được phân định rõ, các văn bản, tài liệu hướng dẫn, quy trình, cách thức thực hiện quán triệt cho các cá nhân, tổ chức có liên quan để phối hợp thực hiện đạt kết quả. Công tác thông tin, tuyên truyền đến đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và người dân trên địa bàn các xã, phường được triển khai sâu, rộng bằng nhiều hình thức phù hợp như: Thông qua đài truyền thanh, trang thông tin điện tử, mạng xã hội ...; lồng ghép triển khai trong các cuộc họp giao ban, Hội nghị triển khai Chương trình công tác, Kế hoạch cải cách hành chính....

2. Kết quả đạt được

UBND các xã, phường đã phối hợp Hội LHPN, Đoàn thanh niên, Hội Nông dân, Hội CCB, Hội Người cao tuổi phường triển khai thực hiện có hiệu quả mô hình “Hành chính phục vụ người dân”. Thông qua công tác theo dõi, nắm bắt thông tin trên địa bàn dân cư, các Hội đoàn thể phường và các Chi hội ở khu phố chủ động liên hệ với gia đình có trẻ sơ sinh; gia đình có người thân qua đời hoặc các cặp kết hôn để thu thập thông tin, thành phần hồ sơ liên quan, hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà. Sau khi có kết quả giải quyết, Hội Liên hiệp phụ nữ, Đoàn Thanh niên xã phối hợp với UBND xã, phường đã trao kết quả giải quyết tại nhà kèm theo thư Chúc mừng (trường hợp khai sinh); thư chia buồn (trường hợp khai tử). Đối với trường hợp Đăng ký kết hôn, sau khi có kết quả giải quyết, Đoàn Thanh niên xã phối hợp với UBND xã, phường trao Giấy chứng nhận kết hôn kèm theo Thư chúc mừng hạnh phúc tại trụ sở UBND xã. phường.

Từ ngày triển khai đến nay, UBND các xã, phường đã phối hợp với các hội đoàn thể địa phương tổ chức trao 1873 thư chúc mừng (1251 trường hợp khai sinh, 622 trường hợp kết hôn) và 594 thư chia buồn (trường hợp khai tử) đến các hộ gia đình trên địa bàn thị xã (*Có Phụ lục đính kèm*).

3. Đánh giá chung

a) Ưu điểm

Triển khai thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân” được xem là bước nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, nhằm đổi mới phương thức hoạt động của các cơ quan nhà nước theo hướng chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin về nhu cầu của người dân để hỗ trợ, phục vụ người dân thực hiện thủ tục hành chính. Đồng thời, thể hiện sự quan tâm, chia sẻ, đồng viên của cơ quan chính quyền đối với những vấn đề nảy sinh, có ảnh hưởng, tác động đến cuộc sống và hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân, doanh nghiệp, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị, phát triển kinh tế xã hội, củng cố niềm tin của Nhân dân với Đảng với Nhà nước.

Việc triển khai mô hình đã tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về tư tưởng, nhận thức, phong cách làm việc, phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức. Sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa chính quyền với các hội, đoàn thể ở cơ sở cùng tham gia thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân” đã góp phần quan trọng trong việc phát huy sức mạnh, tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân, được nhân dân ghi nhận, tin tưởng, đánh giá cao.

b) Khó khăn, vướng mắc

Qua tổng hợp kết quả triển khai mô hình “Hành chính phục vụ người dân” tại các xã, phường trên địa bàn thị xã, bên cạnh những hiệu quả thiết thực mang lại cho người dân vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai thực hiện mô hình như sau:

- Theo phương thức thực hiện mô hình (đối với Đăng ký khai sinh liên thông bảo hiểm y tế, đăng ký thường trú) thì Hội phụ nữ qua nắm bắt tình hình phụ nữ sinh con ở cơ sở địa bàn khu phố, tiếp cận hướng dẫn làm thủ tục đăng ký khai sinh liên thông trực tuyến, địa phương triển khai thực hiện và được nhân dân đồng tình hưởng ứng, tuy nhiên quy định của Thủ tục đăng ký khai sinh của Bộ Tư pháp thì người đăng ký khai sinh phải ký vào sổ đăng ký khai sinh, vấn đề này đã gây khó khăn cho Công chức Tư pháp – Hộ tịch phải mang sổ đến nhà công dân trao giấy khai sinh và cho công dân ký sổ hộ tịch.

- Về thủ tục đăng ký khai tử tương tự như thủ tục đăng ký khai sinh vẫn bắt buộc người đăng ký khai tử phải ký vào sổ đăng ký khai tử, bên cạnh đó việc người chết là chủ hộ mà vẫn còn thành viên trong hộ, thì phải làm thủ tục điều chỉnh chủ hộ, thủ tục điều chỉnh chủ hộ này thì công dân phải trực tiếp đến Công an phường để cung cấp thông tin điều chỉnh sau đó mới làm thủ tục liên thông khai tử.

- Về thủ tục xin cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, đã thuận lợi và tạo điều kiện cho công dân thực hiện trực tuyến, không phải đến cơ quan; Tuy nhiên việc sử dụng kết quả điện tử thủ tục này chưa được áp dụng đồng bộ do vướng các quy định chuyên môn ngành nên một số cơ quan, đơn vị vẫn yêu cầu bản giấy.

- Khi xác thực trên ứng dụng VNeID thì thời gian chờ gửi mã kéo dài nhưng thời gian quy định cho công dân xác thực trên tài khoản VNeID thì quá ngắn (hết thời gian xác thực), nên công dân phải thực hiện lại thủ tục đăng thường trú hoặc xóa thường trú bằng thủ tục đơn lẻ, ngoài ra việc xác nhận phải đảm bảo cha, mẹ, chủ hộ phải sử dụng tài khoản VNeID (điện thoại smarphone có cài ứng dụng).

- Dịch vụ công trực tuyến liên thông trong giải quyết các thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng thường xuyên xảy ra lỗi nhất là các bước chuyển liên thông sang phần mềm Bộ Công an và Bộ LĐTB & XH dẫn đến chậm tiến độ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, ảnh hưởng đến việc trả kết quả cho công dân.

- Việc hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà đối với các thủ tục hành chính còn gặp nhiều khó khăn vì khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, nhận thức về dịch vụ công của một số người dân còn hạn chế. Phần lớn hồ sơ cán bộ công

chức phải làm thay cho dân.

- Một số xã, phường cố gắng sắp xếp để tổ chức việc trao thư chia buồn kết hợp giấy báo tử khi hộ gia đình tổ chức tang lễ để góp phần thể hiện sự quan tâm, sẻ chia của chính quyền đối với những đau thương, mất mát của nhân dân. Tuy nhiên việc thực hiện đôi lúc chưa kịp thời vì còn phải thực hiện các công việc chuyên môn. Nhiều trường hợp phải trao tại UBND phường khi công dân đến nhận kết quả.

4. Kiến nghị, đề xuất giải pháp

Để tiếp tục duy trì và phát huy mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trong thời gian đến UBND thị xã kiến nghị một số nội dung sau:

Kiến nghị các cấp, các ngành liên qua khắc phục các lỗi kỹ thuật thường xảy ra trong việc đồng bộ dữ liệu các thủ tục liên thông, việc xác thực trên ứng dụng VNeID cần đơn giản nhanh chóng hơn, để thuận lợi cho người dân dễ tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công.

Kiến nghị Bộ Tư pháp xem xét điều chỉnh các quy định về giải quyết thủ tục hành chính trên trên lĩnh vực hộ tịch theo hướng thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp, thích ứng với xu hướng chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu quả việc triển khai Mô hình “Hành chính công phục vụ người dân” góp phần xây dựng nền hành chính ngày càng thân thiện, gần gũi, đồng hành, phục vụ người dân.

UBND tỉnh cần có cơ chế tài chính về hỗ trợ trang thiết bị, phương tiện và kinh phí cho lực lượng thực tham gia thực hiện mô hình để khích lệ tinh thần, nâng cao hiệu quả triển khai thực hiện.

Trên đây là báo cáo về tình hình triển khai thí điểm mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn thị xã Hoài Nhơn. Kính báo cáo Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp ./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND TX;
- Hội LHPN TX, Thị đoàn;
- 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

Phụ lục**KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN THÍ ĐIỂM MÔ HÌNH “HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN”
TẠI THỊ XÃ HOÀI NHƠN TỪ NGÀY 1/3/2024 ĐẾN NGÀY 15/10/2024***(Ban hành kèm theo Báo cáo số: _____/BC- UBND ngày _____ tháng 10 năm 2024 của UBND thị xã Hoài Nhơn)*

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Thời gian bắt đầu triển khai	Tổng Thư chúc mừng (Hỷ sự) và chia buồn (Tang gia)	Tổng Thư chúc mừng	Số lượng trao Thư chúc mừng		Tổng Thư chia buồn (Trường hợp Khai tử)
					Trường hợp Khai sinh	Trường hợp Kết hôn	
(1)	(2)	(3)	(4)=(5)+(8)	(5)=(6)+(7)	(6)	(7)	(8)
1	Phường Bồng Sơn	10/05/2024	161	129	82	47	32
2	Phường Hoài Đức	09/05/2024	144	119	83	36	25
3	Phường Hoài Hảo	17/04/2024	157	126	79	47	31
4	Phường Hoài Hương	03/05/2024	246	184	134	50	62
5	Phường Hoài Tân	01/03/2024	334	242	152	90	92
6	Phường Hoài Thanh	03/05/2024	104	86	44	42	18
7	Phường Hoài Thanh Tây	20/05/2024	103	78	60	18	25
8	Phường Hoài Xuân	09/04/2024	77	60	33	27	17
9	Phường Tam Quan	01/06/2024	113	82	59	23	31
10	Phường Tam Quan Bắc	02/05/2024	171	137	111	26	34
11	Phường Tam Quan Nam	01/04/2024	171	130	86	44	41
12	xã Hoài Châu	25/04/2024	102	74	56	18	28
13	xã Hoài Châu Bắc	21/05/2024	86	64	35	29	22
14	xã Hoài Hải	01/04/2024	114	88	60	28	26
15	xã Hoài Mỹ	28/02/2024	221	165	113	52	56
16	xã Hoài Phú	05/06/2024	90	67	45	22	23
17	xã Hoài Sơn	07/04/2024	73	42	19	23	31
	Tổng cộng		2467	1873	1251	622	594

STT	Tên cơ quan, đơn vị ²	Tên thủ tục hành chính	Tổng Thư chúc mừng (Hỷ sự) và chia buồn (Tang gia)	Tổng Thư chúc mừng	Số lượng trao Thư chúc mừng		Tổng Thư chia buồn (Trường hợp Khai tử)
					Trường hợp Khai sinh	Trường hợp Kết hôn	
(1)	(2)	(3)	(4)=(5)+(8)	(5)=(6)+(7)	(6)	(7)	(8)
1	UBND phường Hoài Tân	Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	152	152	152		
		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	90	90		90	
		Đăng ký kết hôn	92				92
TỔNG			334	242	152	90	92

² Chỉ điền thông tin này đối với UBND xã, phường, thị trấn đã triển khai thực hiện thí điểm mô hình “Hành chính phục vụ người dân”.