

Số: /BC-UBND

Sa Đéc, ngày 14 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 11 năm 2023

Thực hiện Công văn số 09/UBND-HCC ngày 20 tháng 7 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc thực hiện Công điện số 644/CD-TTg ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp. Ủy ban nhân dân thành phố Sa Đéc báo cáo công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trong tháng 11 năm 2023, với những nội dung cụ thể như sau:

I. Đổi mới việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC).

1. Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện số hóa, đảm bảo đạt mục tiêu, lộ trình đề ra, chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND Thành phố hướng dẫn, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện. Đồng thời, định kỳ hàng tháng, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị để có hướng chỉ đạo, khắc phục kịp thời.

- Tăng cường kiểm tra chất lượng hồ sơ được số hóa, đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Thực hiện tốt quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trên địa bàn đảm bảo đúng trình tự, thời gian quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Công khai kịp thời, đầy đủ số lượng, nội dung các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế trên Trang thông tin điện tử Thành phố và xã, phường đúng theo quy định, để đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện. Định kỳ hàng tháng thống kê đầy đủ những TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc ban hành và thực hiện TTHC một cách hiệu quả.

2. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Để đảm bảo việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử một cách hiệu

quả, UBND Thành phố tiếp tục chỉ đạo Bộ phận một cửa các cấp việc thực hiện, cụ thể như sau:

+ Tiếp tục hướng dẫn người dân cài đặt ứng dụng VNEID (*Công dân số Quốc gia*). Nhằm hạn chế việc yêu cầu người dân đến thực hiện TTHC cung cấp sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú bằng hình thức hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận một cửa các cấp đến người dân, song song đó chiếu video hướng dẫn hàng ngày tại màn hình tivi. Hiện nay, đang triển khai bằng hình thức hướng dẫn cài đặt trên màn hình tivi và cán bộ, công chức, nhân viên Bưu điện hướng dẫn người dân cài đặt song song với ứng dụng.

+ Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Nhằm hướng dẫn và cung cấp đến người dân (*Đặc biệt là người cao tuổi*) toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Hiện nay, đang triển khai bằng hình thức hướng dẫn trên màn hình tivi và cán bộ, công chức, nhân viên Bưu điện hướng dẫn đến từng người dân. Giúp tổ chức, cá nhân thực hiện nhanh chóng các thủ tục hành chính trên môi trường mạng, giảm chi phí đi lại và chi phí phát sinh khi thực hiện các bước trước khi nộp hồ sơ.

3. Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Chỉ đạo trong triển khai thực hiện công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định. Số hóa hồ sơ giúp việc lưu trữ, tìm kiếm thông tin trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử được nhanh gọn, thuận tiện. Hồ sơ tiếp nhận được số hóa đầu vào và kết quả số hóa đầu ra đảm bảo.

- Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện có hiệu quả việc đính kèm hồ sơ kết quả số hóa, ký số trên tất cả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Chỉ đạo công chức phụ trách KSTTHC và Văn thư UBND khi có kết quả trả hồ sơ ra Bộ phận 01 cửa nhưng chưa có ký số hoặc số hóa kết quả thì sẽ tiến hành chuyển trả lại bước ban đầu đề các phòng chuyên môn cũng như chuyên viên Văn phòng đính kèm văn bản chuyển trả ra Bộ phận một cửa đúng quy định.

- UBND Thành phố đã chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố (*Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*), UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc việc ký số Phiếu kiểm soát điện tử nhằm đảm bảo hồ sơ luân chuyển đến các phòng chuyên môn, công chức chuyên môn, giải quyết TTHC đúng theo quy trình, tiến trình, thời gian xử lý, tránh trường hợp chậm trễ, dẫn đến hồ sơ quá hạn, trễ hạn.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Thời gian tính từ ngày 13 tháng 10 năm 2023 đến hết ngày 13 tháng 11 năm 2023):

- **Cấp huyện:**

+ Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 539 hồ sơ. Trong đó, số mới tiếp nhận trong kỳ: 449 hồ sơ (*Trực tuyến: 510 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 29 hồ sơ*); số từ kỳ trước chuyển qua: 90 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 440 hồ sơ (*Trong đó, giải quyết trước hạn: 400 hồ sơ, đúng hạn: 40 hồ sơ, trễ hạn: 00 hồ sơ*).

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 61 hồ sơ (*Trong đó, trong hạn: 61 hồ sơ, 00 hồ sơ quá hạn*).

- Cấp xã:

+ Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 2.132 hồ sơ. Trong đó, số mới tiếp nhận trong kỳ: 1.970 hồ sơ (*Trực tuyến: 1.952 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 180 hồ sơ*); số từ kỳ trước chuyển qua: 162 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 1.973 hồ sơ (*Trong đó, giải quyết trước hạn: 1.898 hồ sơ, đúng hạn: 75 hồ sơ, trễ hạn: 00 hồ sơ*).

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 132 hồ sơ (*Trong đó, trong hạn: 132 hồ sơ, 00 hồ sơ quá hạn*).

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC:

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 00 PAKN (*Trong đó, số tiếp nhận mới trong kỳ: 00 PAKN, số từ kỳ trước chuyển qua: Không có; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: Không có; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 00 PAKN*).

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 00 PAKN (*Trong đó, số phản ánh, kiến nghị đã được đăng tải công khai: 00 PAKN*).

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00 PAKN.

II. Công tác kiểm tra công vụ:

- UBND Thành phố giao phòng Nội vụ chủ trì thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm kịp thời hướng dẫn các ngành, đơn vị thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố những ngành, đơn vị thực hiện chưa hiệu quả, đề xuất chấn chỉnh, tìm ra nguyên nhân để có biện pháp khắc phục và xem xét chấn chỉnh các công chức, viên chức thực hiện chưa bảo đảm công việc. Thực hiện nghiêm túc việc xử lý văn bản điện tử trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành (*Idesk*) đúng theo quy định.

- Thường xuyên chỉ đạo tăng cường thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý theo đúng quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi những nhiều tiêu cực, chậm trễ, không thực hiện đúng hoặc tự đặt thêm quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Trong tháng, không phát hiện trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi những nhiều, tiêu cực trong giải quyết công việc liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Tiếp tục chỉ đạo nghiêm việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với tất cả cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp khi có nhu cầu thực hiện. Chủ động nghiên cứu, học tập, xây dựng và nhân rộng việc thực hiện các mô hình mới, cách làm hay có hiệu quả trong thực hiện CCHC để áp dụng tại các phòng chuyên môn thuộc UBND Thành phố và UBND các xã, phường.

III. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính:

- Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện nghiêm chỉnh về công tác KSTTHC thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về vai trò, ý nghĩa đối với công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách hành chính ở địa phương.

- Thường xuyên cập nhật, thông kê, rà soát kịp thời; nghiêm yết, công khai theo đúng quy định; cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ KSTTHC trên địa bàn Thành phố được củng cố, kiện toàn và hoạt động có hiệu quả đã góp phần nâng cao chất lượng công tác CCHC nói chung và KSTTHC nói riêng để phục vụ tốt cho tổ chức và công dân.

- Ủy ban nhân dân Thành phố đã chỉ đạo các ngành chuyên môn thường xuyên kiểm tra, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố các xã, phường. Phân công công chức phụ trách KSTTHC Thành phố hàng ngày tổng hợp các hồ sơ đang giải quyết trên Hệ thống phần mềm một cửa để nhắc nhở các phòng chuyên môn cũng như UBND các xã, phường xử lý kịp thời, tránh trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn dẫn đến trễ hạn.

IV. Đánh giá chung:

1. Về thuận lợi:

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Tỉnh và sự phối hợp nhịp nhàng giữa các Sở, ngành, của các đơn vị, địa phương, đặc biệt là sự hỗ trợ, hướng dẫn của Văn phòng UBND Tỉnh. Ủy ban nhân dân Thành phố đã triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố. Tạo được sự đồng thuận của tổ chức, cá nhân đối với nền hành chính phục vụ. Góp phần nâng cao hiệu quả Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của thành phố Sa Đéc.

- Công tác cải cách thủ tục hành chính và KSTTHC được tập trung triển khai thực hiện nghiêm túc giúp Ủy ban nhân dân Thành phố nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý, điều hành trong công tác cải cách TTHC, thúc đẩy phát triển Kinh tế - Xã hội của địa phương, nhất là việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Ủy ban nhân dân Thành phố đã tạo điều kiện thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức ngày càng thuận lợi, tiết kiệm chi phí cho

người dân khi đến thực hiện TTHC. Tính minh bạch và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan giải quyết TTHC được nâng cao.

- Thời gian qua, việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính và triển khai chính phủ điện tử tại địa phương. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân. Tăng tính công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của đội ngũ công chức các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý hồ sơ thủ tục hành chính góp phần thúc đẩy phát triển Kinh tế - Xã hội tại địa phương.

- Việc giao cho Bru điện đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trong thời gian qua gặp rất nhiều thuận lợi, giải quyết rất tốt trong việc tiếp nhận và trả kết quả. Giúp người dân tiết kiệm chi phí đi lại cũng như làm thủ tục hành chính.

- Đảm bảo thuận lợi nhất cho người dân (*Về chi phí, thời gian và sự hài lòng*). Tạo chuyển biến trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, góp phần cải thiện môi trường đầu tư bình đẳng, công khai, minh bạch, hiệu quả. Sự phối hợp giữa các công chức chuyên môn trong giải quyết công việc và thủ tục hành chính nhịp nhàng và đồng bộ.

- Ý thức, thái độ phục vụ của công chức và nhân viên Bru điện đối với tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn. Nhân viên Bru điện tại Một cửa của Thành phố và của phường An Hòa nhiệt tình, chịu khó, hòa nhã với các tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Khó khăn, vướng mắc:

- Giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số lĩnh vực có trường hợp chưa đảm bảo đúng quy trình và thời gian. Phần mềm một cửa điện tử thường xuyên không ổn định, bị treo dẫn đến ảnh hưởng không nhỏ đến việc tiếp nhận, trả kết quả cho cá nhân tổ chức khi đến giao dịch hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng chưa cao. Hệ thống dịch vụ công thường xuyên cập nhật nên đôi khi bị lỗi hệ thống dẫn đến hồ sơ quá hạn, trễ hạn. Tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thực hiện gửi hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến còn thấp, chưa đồng đều. Dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử với dịch vụ công quốc gia chưa đồng bộ tạo tài khoản cho công dân làm hồ sơ trực tuyến bằng mã số định danh cá nhân trên dữ liệu thì công dân có tài khoản trên dịch vụ công quốc gia nhưng khi chứng thực bản sao điện tử thì tìm kiếm tài khoản dịch vụ công quốc gia thì không chứng thực bản sao điện tử được.

- Công chức đầu mối KSTTHC tại các cơ quan, đơn vị được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc chuyên môn khác của ngành mình và chuyển công tác khác, thời gian dành cho công tác nghiên cứu còn hạn chế nên chưa phát huy được hiệu quả, chất lượng trong công tác tham mưu, đề xuất và triển khai thực hiện nhiệm vụ. Công tác tuyên truyền nhằm tạo chuyển biến nhận thức về hoạt

động KSTTHC còn hạn chế, chưa thực sự huy động được các cá nhân, tổ chức tham gia tích cực vào công tác cải cách TTHC. Việc triển khai sử dụng Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần vẫn còn ít hồ sơ phát sinh.

Trên đây là báo cáo công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 11 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Sa Đéc./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (B/c);
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- CT, các PCT/UBND Thành phố;
- Lãnh đạo VP;
- Các phòng chuyên môn Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT + MC, Cường.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hon

