

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
THỊ XÃ ĐỨC PHỐ **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 247/BC-HĐND

Đức Phố, ngày 08 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa
tại Ủy ban nhân dân các xã, phường: Phố Khánh, Phố Ninh**

Thực hiện Nghị quyết số 13/NQ-HĐND ngày 15/5/2022 của Hội đồng nhân dân thị xã về Chương trình giám sát năm 2023; Quyết định số 197/QĐ-HĐND ngày 27/10/2023 của Ban Pháp chế HĐND thị xã về khảo sát việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại Ủy ban nhân dân các xã, phường: Phố Khánh, Phố Ninh.

Qua khảo sát thực tế; nghiên cứu các báo cáo và hồ sơ, tài liệu của đơn vị chịu sự khảo sát; ý kiến tham gia, trao đổi của các thành viên Đoàn khảo sát; ý kiến giải trình của đơn vị chịu sự khảo sát; Đoàn khảo sát Ban Pháp chế HĐND thị xã báo cáo kết quả khảo sát như sau:

I. Ưu điểm

1. Công tác triển khai, quán triệt, lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, UBND tỉnh, UBND thị xã về triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính và thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), trong năm 2023, UBND xã Phố Khánh và UBND phường Phố Ninh đã kịp thời ban hành quyết định phê duyệt (kiện toàn) nhân sự làm việc tại bộ phận “Một cửa”, các kế hoạch, văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” tại địa phương¹.

Thực hiện chế độ đối với 05 công chức² được phê duyệt là nhân sự chính thức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã, phường được thực hiện theo Nghị quyết số

¹ Phố Khánh: Quyết định số 168/QĐ-UBND ngày 19/9/2023 về việc kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông”; Quyết định số 52/QĐ-UBND ngày 08/3/2023 về kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã; Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 14/02/2023 về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của UBND xã; Công văn số 396/UBND ngày 19/9/2023 về việc khắc phục những hạn chế, yếu kém các chỉ số thành phần PCI....

Phố Ninh: Quyết định 86/QĐ-UBND ngày 04/7/2023 kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông; Công văn số 259/UBND ngày 09/5/2023 về việc đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến, phí, lệ phí tại bộ phận Một cửa; Công văn số 569/UBND ngày 01/11/2023 về việc đẩy mạnh giải quyết hồ sơ thực hiện số hóa hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến, phí, lệ phí tại bộ phận Một cửa...

² Lĩnh vực Tư pháp – hộ tịch: 02 công chức; lĩnh vực Địa chính – xây dựng: 01 công chức; lĩnh vực Văn hóa – xã hội: 01 công chức; Văn phòng – Thống kê: 01 công chức.

35/2022/NQ-HĐND ngày 07/12/2022 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Mức chi 800.000 đồng/người/tháng; thời gian hỗ trợ bắt đầu từ tháng 01 năm 2023.

2. Kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa

Các địa phương đều có bố trí khu vực riêng, chia thành từng quầy tương ứng với 03 lĩnh vực khác nhau, trang bị các trang thiết bị cần thiết, cơ bản như: máy tính, máy in, máy scan, camera theo dõi; bố trí bàn hướng dẫn và phân công công chức, người hoạt động không chuyên trách trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ công dân tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Niêm yết đầy đủ danh mục và nội dung TTHC tại trụ sở UBND xã, phường tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc tìm hiểu, thực hiện TTHC; đồng thời, công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính theo quy định.

Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân được thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử. Số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến đạt nhiều kết quả tích cực. Tại thời điểm khảo sát, các công chức được phân công đều có mặt tại Bộ phận Một cửa, vừa làm nhiệm vụ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC, vừa thực hiện nhiệm vụ chuyên môn được phân công.

Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa xã, phường từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/11/2023, cụ thể như sau:

- Phố Khánh: Tổng hồ sơ tiếp nhận là 2.271 hồ sơ, tổng số hồ sơ đã giải quyết 2.215 hồ sơ (trong đó, giải quyết trước hạn 2.160 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,52%; trễ hạn 55 hồ sơ, chiếm 2,48%); hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 1.734 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 79,54%; số hóa hồ sơ đầu vào 1.758 hồ sơ, đạt 77,41%; số hóa đầu ra 1.140 hồ sơ, đạt 51,47%; thanh toán trực tuyến với 257 lượt, tổng số tiền 6,476 triệu đồng.

- Phố Ninh: Tổng hồ sơ tiếp nhận là 1.670 hồ sơ, tổng số hồ sơ đã giải quyết 1.608 hồ sơ (trong đó, giải quyết trước hạn 1.523 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 94,71%; trễ hạn 85 hồ sơ, chiếm 5,29%); hồ sơ tiếp nhận trực tuyến 782 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 49,49%; số hóa hồ sơ đầu vào 825 hồ sơ, đạt 49,4%; số hóa đầu ra 503 hồ sơ, đạt 31,28%; thanh toán trực tuyến với 482 lượt, tổng số tiền 12,029 triệu đồng.

Triển khai thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân bằng hình thức phát phiếu lấy ý kiến trực tiếp sau khi công dân hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa. Kết quả lấy ý kiến đến thời điểm khảo sát như sau:

- Phố Khánh: tổng số phiếu được lấy ý kiến 495 phiếu, chiếm 21,8% tổng hồ sơ tiếp nhận, trong đó 56 phiếu đánh giá rất hài lòng, 439 phiếu hài lòng, không có phiếu đánh giá không hài lòng.

- Phố Ninh: tổng số phiếu được lấy ý kiến 228 phiếu, chiếm 13,65% tổng hồ sơ tiếp nhận, trong đó 218 phiếu rất hài lòng và hài lòng, chiếm tỷ lệ 95,6%.

Các địa phương đều có thành lập Trang thông tin điện tử của xã, phường, nhưng việc đăng tải văn bản chỉ đạo, điều hành còn ít, nhìn chung mới được thực hiện kể từ tháng 8/2023 (Phổ Ninh) và từ tháng 10/2023 (Phổ Khánh).

II. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

1. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ hồ sơ, TTHC giải quyết trễ hạn còn khá nhiều, cụ thể tại thời điểm khảo sát Phổ Khánh là 2,48%, Phổ Ninh là 5,29% (tỷ lệ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh là không quá 3%). Tỷ lệ số hóa hồ sơ đầu vào, đầu ra chưa đạt chỉ tiêu (năm 2023 phải đạt tối thiểu 55%).

- Thực hiện giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát trong quá trình luân chuyển, giải quyết hồ sơ thực hiện chưa đảm bảo theo quy định.

- Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa vẫn còn thiếu theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, như: thiết bị lấy số xếp hàng tự động, thiết bị đánh giá mức độ hài lòng, màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Tại thời điểm khảo sát, màn hình tivi theo dõi hoạt động của Bộ phận Một cửa phường Phổ Ninh đã hỏng, không sử dụng được.

- Đa số máy tính làm việc được trang bị khá lâu, đã xuống cấp, tốc độ xử lý chậm ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện nhiệm vụ. Bố trí kệ, tủ đựng hồ sơ tại bộ phận một cửa chưa gọn gàng; biển tên, chức danh của công chức thực hiện nhiệm vụ, số điện thoại chưa đầy đủ.

- Các địa phương đều có đánh giá mức độ hài lòng của người dân bằng hình thức phát phiếu lấy ý kiến trực tiếp, tuy nhiên vẫn chưa đồng đều ở các lĩnh vực, chủ yếu lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch, mẫu phiếu chưa thống nhất, việc đánh giá chưa thật sự khách quan.

2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

- Một vài công chức thực hiện chưa đồng bộ giữa việc luân chuyển hồ sơ trên phần mềm một cửa và hồ sơ giấy; dẫn đến trên thực tế hồ sơ giấy đã giải quyết đúng hạn, nhưng trên phần mềm thì hiển thị hồ sơ bị trễ hạn do công chức quên luân chuyển, kết thúc.

- Công chức được phân công làm việc ở Bộ phận Một cửa vừa tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho công dân, đồng thời thực hiện các nhiệm vụ thường xuyên khác phát sinh ngày càng nhiều, nên đôi lúc bị thiếu sót.

- Phần mềm hộ tịch xử lý chậm nên một số TTHC thuộc lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch quy định thời hạn giải quyết trong ngày giải quyết trễ hạn.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin của đa số người dân địa phương còn hạn chế, dẫn đến công chức phải mất rất nhiều thời gian để hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Kinh phí đầu tư trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa chưa đáp ứng được so với nhu cầu thực tế. Hầu hết các Bộ phận Một cửa được cải tạo lại từ các

phòng làm việc cũ, nên việc bố trí nơi ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, nơi niêm yết TTHC,... vẫn chưa thật sự phù hợp và khoa học.

III. Kiến nghị đề xuất

1. Đối với UBND thị xã

- Quan tâm ưu tiên bố trí kinh phí để cải tạo, nâng cấp và trang bị bổ sung thêm các trang thiết bị hiện đại tại Bộ phận Một cửa các xã, phường nhằm bảo đảm sự đồng bộ, hiệu quả cho bộ phận “Một cửa” trên toàn thị xã, nâng cao chất lượng phục vụ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và công dân.

- Chỉ đạo cơ quan chuyên môn thực hiện linh hoạt các hình thức kiểm tra thường xuyên, đột xuất để có đánh giá đúng thực trạng từ đó đề xuất các kiến nghị thiết thực giúp cho công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại các xã, phường ngày càng đi vào nề nếp.

- Chú trọng bồi dưỡng, cập nhật kiến thức chuyên môn cho đội ngũ công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa xã, phường.

2. Đối với UBND các xã, phường: Phổ Khánh, Phổ Ninh

- Tiếp tục thực hiện tốt việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; đồng thời thực hiện công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đạt chỉ tiêu được giao.

- Thường xuyên tự kiểm tra nội bộ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại cơ quan, để phát hiện và chấn chỉnh, khắc phục kịp thời các vi phạm có thể xảy ra; đồng thời, thay thế ngay đối với các công chức có thái độ ứng xử không chuẩn mực, quan liêu, nhũng nhiễu người dân trong quá trình giải quyết TTHC.

- Thường xuyên cập nhật kịp thời các quy định của pháp luật có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, tính chuyên nghiệp của đội ngũ công chức trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.



- Xây dựng các mô hình, sáng kiến phù hợp với điều kiện thực tế để áp dụng tại địa phương nhằm phục vụ tốt hơn cho tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ TTHC.

- Có kế hoạch khắc phục các tồn tại hạn chế đã chỉ ra qua khảo sát.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại Ủy ban nhân dân các xã, phường: Phổ Khánh, Phổ Ninh. Đoàn khảo sát kính báo Ban Pháp chế HĐND thị xã./.

Nơi nhận:

- TTHĐND thị xã (b/c);
- UBND thị xã;
- Ban Pháp chế HĐND thị xã;
- UBND xã Phổ Khánh;
- UBND phường Phổ Ninh;
- T/v Đoàn khảo sát;
- Lưu: VT.


TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN

TRƯỞNG BAN PHÁP CHẾ
Tô Thị Trúc