

Số: /BC-UBND

Đông Sơn, ngày tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả hoạt động của bộ phận một cửa xã Đông Sơn.

#### 1. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

##### a. Tình hình thực hiện.

- Tình hình chung: UBND xã triển khai tới toàn thể cán bộ công chức và người dân trên địa bàn xã về Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 61/2018/NĐ-CP; các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 12/01/2024 của UBND huyện Yên Thế về cải cách hành chính nhà nước năm 2024, Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 18/01/2024 của UBND huyện Yên Thế về thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024.

Tiếp tục triển khai thực hiện quyết định số 474/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đông Sơn nhiệm kỳ 2021-2026; Quyết định số: 1032/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 V/v kiện toàn lại cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đông Sơn năm 2024. Thông báo số 1033/TB-UBND ngày 29/12/2023 về thông báo phân công Công chức trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã năm 2024.

- *Thuận lợi*: Được sự quan tâm, giúp đỡ của UBND huyện, các phòng, ban chuyên môn cấp huyện; sự lãnh chỉ đạo của Ban Thường vụ Đảng ủy, sự điều hành của UBND xã nên việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã được thuận lợi. Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ để đảm bảo cho việc thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận một cửa, như: máy vi tính, máy phô tô, máy in, máy scan, bàn làm việc, ghế ngồi, camera, điều hòa, quạt mát...

- *Khó khăn, vướng mắc*: Hiện nay UBND xã Đông Sơn còn thiếu 01 công chức Tư pháp theo quy định. UBND xã đã phải cử 01 công chức Văn Phòng -TK sang hỗ trợ Tư Pháp, còn 01 đ/c Văn Phòng tổng hợp kiêm nhiệm nhiều việc. Các công chức làm việc tại bộ phận một cửa kiêm nhiệm nhiều việc, do đó ảnh hưởng rất nhiều đến tiến độ thực hiện và chất lượng rà soát các quy định của TTHC hành chính. Nguồn kinh phí chi cho CCHC, chi hỗ trợ cho cán bộ, công chức một cửa còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế; trang thiết bị phục vụ cho công tác CCHC mặc dù được quan tâm đầu tư nâng cấp, mua sắm nhưng vẫn chưa đáp ứng theo yêu cầu nhiệm vụ như hiện nay. vẫn còn có tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC còn quá hạn.

Mặt khác Trình độ dân trí thấp, một số công dân là người cao tuổi, không có điện thoại thông minh, việc hướng dẫn sử dụng công nghệ, công dân chưa tiếp cận được nên không thể thực hiện dịch vụ công trực tuyến vẫn phải cán bộ hướng dẫn tỉ mỉ và làm giúp toàn bộ nên việc giải quyết nhiều hồ sơ cùng lúc để kịp thời gian theo quy định gặp nhiều khó khăn. Hệ thống phần mềm liên thông khai sinh, khai tử hay bị lỗi dẫn đến chậm muộn hồ sơ.

**b. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.**

-Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại địa phương: 156 thủ tục.

-Thống kê thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) tại địa phương:

-Số thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương: 144 thủ tục.

Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến: 100%.

Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I năm 2024:

+ Kết quả năm 2023: Kết quả thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại một cửa điện tử: 2159 hồ sơ; (tiếp nhận trực tuyến 2194 hồ sơ; kỳ trước chuyển qua 02 hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp 29 hồ sơ). Đã tổ chức giải quyết trước hạn 2091 hồ sơ; giải quyết đúng hạn 131 hồ sơ; đang giải quyết 01 hồ sơ; quá hạn 02 hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch (do bị mất điện và lỗi phần mềm). Hồ sơ thực hiện số hóa 99,1%; thanh toán trực tuyến đạt 75%.

+ Kết quả quý I năm 2024: Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận và giải quyết 496 hồ sơ (trong đó, kỳ trước chuyển qua 01 hồ sơ; trực tiếp 2, trực tuyến 493). Số hồ sơ giải quyết trả kết quả trước hạn 409; trả đúng hạn 56 hồ sơ, quá hạn 04 HS (trong đó lĩnh vực BTXH 01 hồ sơ, Hộ tịch 3 hồ sơ, quá hạn do bị lỗi phần mềm, công chức không kịp xử lý; đang giải quyết trong hạn 27 hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ trả kết quả trước và đúng hạn 94%.

c) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Triển khai thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, cụ thể năm 2023 tỷ lệ số hóa đạt 96%; quý I năm 2024, tỷ lệ số hóa 100%.

**2. Về tổ chức, vận hành của bộ phận một cửa.**

a. Tình hình tổ chức thực hiện:

UBND xã bố trí phân công đồng chí Chủ tịch UBND xã lãnh đạo giải quyết TTHC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quyết định số 1291/QĐ-TTg của TTCP.

Cơ sở vật chất bảo đảm cho hoạt động như: Bố trí phòng làm việc cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, diện tích đảm bảo đúng theo quy định (>60m<sup>2</sup>) ; bố trí nơi ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

Trang bị đầy đủ các điều kiện cần thiết như: Máy tính kết nối mạng, 1 máy in, bàn làm việc, 20 ghế ngồi, nước uống, quạt điện, 1 máy phô tô, 1 máy scan 2

mặt, 4 tủ đựng tài liệu, 1 điều hòa, lắp đặt 1 camera, lắp mạng Wifi phục vụ công dân ...

Số công chức làm việc tại bộ phận một cửa: 05 đồng chí. Về hỗ trợ công tác phí, trang phục theo Nghị quyết 11/2017/NQ-HĐND ngày 13/7/2017 của HĐND tỉnh, Năm 2023 mức hỗ trợ 250.000đồng/người/tháng; Hỗ trợ 600.000đ/công chức/năm 2023 may trang phục.

Quý I năm 2024 đã làm chứng từ chi hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa là 300.000 đ/người/tháng. Hiện nay chưa được chi.

Việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; việc sử dụng, vận hành hệ thống phần mềm một cửa điện tử thực hiện thường xuyên liên tục. Mở sổ sách theo dõi hàng năm theo mẫu thông tư 01/2018/TT-VPCP.

### **3. Thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 và dịch vụ bưu chính công ích.**

Chỉ đạo sát sao việc tiếp nhận giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; triển khai tuyên truyền thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 và dịch vụ bưu chính công ích.

Tiến hành tiếp nhận và giải quyết thẻ BHYT qua dịch vụ bưu chính công ích khoảng; 166 hồ sơ.

Việc giải quyết đảm bảo nguyên tắc tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP: Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá:

### **III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN.**

**1. Ưu điểm:** Được sự quan tâm chỉ đạo của UBND huyện, một cửa huyện; hệ thống một cửa xã đi vào hoạt động có nề nếp và hiệu quả. Đội ngũ công chức được phân công trực một cửa tuổi trẻ, có năng lực trình độ, nhiệt tình trong công tác. Trang thiết bị được quan tâm mua sắm, nâng cấp.

#### **2. Khó khăn hạn chế.**

Các quy định chung về TTHC thường xuyên thay đổi dẫn đến việc cập nhật các TTHC còn chưa được kịp thời đầy đủ. Hiện nay còn có hồ sơ chậm muộn.

Chưa kịp thời kiến nghị, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ những TTHC không phù hợp; chưa chủ động trong việc rà soát đơn giản hóa TTHC.

Đội ngũ cán bộ một cửa còn kiêm nhiệm nhiều việc, quá trình tiếp nhận phải vào nhiều sổ sách, phần mềm. Tuy cố gắng không để hồ sơ chậm, muộn xong công chức một cửa thường xuyên phải làm thêm giờ mới đáp ứng được công việc nhưng không có kinh phí để chi trả phụ cấp làm thêm giờ, việc hỗ trợ thực hiện chưa đúng theo quy định, chưa hỗ trợ được trang phục.

#### **3. Nguyên nhân.**

Từ năm 2023 UBND xã thiếu 01 công chức tư pháp theo quy định số lượng công chức được phân bổ. Công chức trực tại bộ phận một cửa còn kiêm nhiệm nhiều việc, nhiều sổ sách; việc nhập phần mềm một cửa đôi khi còn chậm; lỗi hệ thống. Cấp cơ sở còn hạn chế về kinh phí.

#### **4. Biện pháp, giải pháp khắc phục và kiến nghị, đề xuất.**

Tiếp tục tiến hành rà soát TTHC nội bộ của cơ quan đề nghị phương án cắt giảm, sửa đổi các quy định liên quan đến nhiệm vụ giải quyết công việc thuộc cấp quản lý. Niêm yết, công bố, công khai các TTHC đã được công bố để người dân, doanh nghiệp tiện theo dõi, thực hiện. Nghiêm túc thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh kiến nghị của tổ chức và công dân về quy định TTHC. Hoàn thiện và bổ sung các quy trình ISO cần thiết về kiểm soát TTHC để giải quyết công việc của của xã.

Tăng cường công tổ chức thực hiện TTHC tại UBND xã. Thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền bằng hình thức lồng ghép trên các hội nghị và tuyên truyền trên hệ thống loa đài của UBND xã.

Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ được cụ thể hóa tại Quyết định 985/QĐ-TTg ngày 08 tháng 8 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

**IV. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT.** Đề nghị UBND tỉnh phân bổ kinh phí hỗ trợ cán bộ, công chức tại một cửa cấp xã, do kinh phí cấp xã hạn hẹp; Hỗ trợ mua sắm cho xã 01 bộ máy tính và máy scan cấu hình cao để phục vụ người dân tại bộ phận một cửa. Đề nghị tỉnh thường xuyên nâng cấp phần mềm Liên thông khai sinh, khai tử đảm bảo không xảy ra tình trạng lỗi hệ thống dẫn đến hồ sơ giải quyết bị chậm muộn do hệ thống phần mềm liên thông.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Đặng Quý Hưng**

**PHỤ LỤC**

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa xã Đông Sơn  
(Kèm theo báo cáo số /BC-UBND ngày 19 tháng 4 năm 2024)

STT	Bộ phận một cửa xã Đông Sơn	Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế	Công chức, VC do cơ quan chuyên môn cử đến	
1	Xã Đông Sơn	5	5	0	