

## BÁO CÁO

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2023**  
**(từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023)**

UBND xã Tịnh Châu báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2023 với các nội dung sau:

### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT TTHC

#### 1. Công khai, niêm yết TTHC, danh mục TTHC

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã là: **173 TTHC**.
- Trong kỳ, đã niêm yết **173/173 TTHC** (đạt tỷ lệ 100%) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tại Trang thông tin điện tử của xã và Bộ phận một cửa xã.

#### 2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

- Đã ban hành kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 24/02/2023 về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023.
- Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch: 1
- Tổng số TTHC đã được rà soát: 1 (báo cáo số 166/BC-UBND ngày 04/8/2023 của UBND xã).

#### 3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo là: 0 PAKN

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 0 PAKN
- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0 PAKN

#### 4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Trong kỳ báo cáo, tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo là: 3.656 hồ sơ (bao gồm cả hồ sơ DVC trực tuyến liên thông). Trong đó:

- + Nộp trực tuyến: 1.652 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 45,2%
- + Nộp trực tiếp: 2.004 hồ sơ
- + Kỳ trước chuyển sang: 0 hồ.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 3.653 hồ sơ. Cụ thể: giải quyết trước hạn/đúng hạn: 3.551 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,1%; giải quyết quá hạn: 102 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 2,9%.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 3 hồ sơ (trong hạn: 3 hồ sơ, quá hạn: 0)

- Trong kỳ báo cáo có 3.656/3.656 hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả qua Bộ phận một cửa của xã, đạt tỷ lệ 100%.

- Đã thực hiện công khai tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC của 3.656/3.656 hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đạt tỷ lệ 100%.

### **5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

*a) Về bố trí, vận hành Bộ phận Một cửa:* Có bố trí khu vực làm việc riêng; trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết phục vụ hoạt động của Bộ phận Một cửa tại địa phương gồm: 3 bộ máy tính cho công chức, 1 bộ máy tính cho công dân, 02 máy in, 01 máy quét văn bản; các vật dụng như tủ, bàn, ghế, văn phòng phẩm, máy tính cho công dân, camera giám sát...

Đã thực hiện bộ nhận diện thương hiệu theo quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ, đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ theo Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh, Công văn số 1844/UBND-TTHC ngày 22/4/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh và ý kiến chỉ đạo của UBND thành phố tại Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 09/3/2022.

*b) Về quy trình tiếp nhận, hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết, trả kết quả giải quyết:*

- Đã ban hành quyết định số 998/QĐ-UBND ngày 05/12/2022 về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Tịnh Châu.

- Đã ban hành Quyết định số 75/QĐ-UBND ngày 01/6/2023 về việc cử cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã.

- Đã ban hành Quyết định số 01/QĐ-BPMC ngày 10/3/2023 về việc ban hành Nội quy làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Tịnh Châu.

- Có thực hiện đầy đủ biểu mẫu sử dụng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 31/12/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi như biểu mẫu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ, phiếu tiếp nhận và hẹn ngày trả kết quả..

- Tuân thủ đúng nguyên tắc, thực hiện đúng quy trình, thời gian trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của công dân/tổ chức; đảm bảo giải quyết kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật và giao trả kết quả cho tổ chức và công dân đúng hạn.

- Trong kỳ báo cáo, qua trích xuất kết quả tiếp nhận giải quyết hồ sơ từ Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh, UBND xã có 102 hồ sơ quá hạn. Tuy nhiên thực tế chỉ có 3 hồ sơ giải quyết quá hạn, có ban hành thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả<sup>1</sup>. Đối với 99 hồ sơ còn lại, thực tế đã giải quyết và trả kết

<sup>1</sup> Các thông báo số 01/TB-BPMC ngày 20/3/2023; 02/TB-BPMC ngày 21/4/2023; 03/TB-BPMC ngày 25/4/2023

quả trước hạn/đúng hạn, tuy hiện thể hiện quá hạn là vì công chức chuyên môn chậm, trễ xử lý trên hệ thống điện tử.

- Trong kỳ báo cáo, có 1.652 / 1.652 hồ sơ DVC trực tuyến đã được thông báo tiếp nhận chính thức đến cá nhân, tổ chức không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận, đạt tỷ lệ 100%.

***c) Việc triển khai đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết địa phương:***

Duy trì thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức bằng hình thức phát phiếu giấy và phiếu điện tử. Trong kỳ có 1.032 lượt đánh giá sự hài lòng của công dân. Kết quả có 757/1.032 lượt đánh giá mức độ “Rất hài lòng”, chiếm tỷ lệ 73,35%; có 275/1.032 lượt đánh giá mức độ “Hài lòng”, chiếm tỷ lệ 26,65%; không có lượt đánh giá mức độ “Bình thường” và “Không hài lòng”.

***d) Việc kiện toàn lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã:***

Trong kỳ đã kiện toàn lại thành viên Bộ phận Một cửa (quyết định số 75/QĐ-UBND ngày 01/6/2023 của Chủ tịch UBND xã). Cụ thể gồm có 7 thành viên. Cơ cấu tổ chức gồm có Trưởng Bộ phận, Phó Trưởng bộ phận và 5 thành viên (là các chức danh công chức chuyên môn: VP-TK, TC-KT, TP-HT, ĐC-XD, VH-XH).

Có thực hiện niêm yết công khai các thông tin: số điện thoại, hộp thư điện tử để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của công dân liên quan đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính; họ và tên, chức vụ/chức danh, số điện thoại của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của xã.

## **6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

### **6.1 Công tác chỉ đạo triển khai thực hiện**

UBND xã đã ban hành các văn bản triển khai thực hiện gồm:

- Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 05/01/2023 về việc triển khai thực hiện mô hình “tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến” năm 2023 trên địa bàn xã

- Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 30/01/2023 về việc thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2023.

- Thông báo số 23/TB-UBND ngày 03/4/2023 về việc áp dụng hình thức thanh toán trực tuyến tại Bộ phận một cửa xã Tịnh Châu.

- Thông báo số 47/TB-UBND ngày 19/7/2023 về việc niêm yết công khai danh mục dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Tịnh Châu.

### **6.2 Kết quả thực hiện cụ thể như sau:**

#### ***a. Dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình***

\* Giai đoạn từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/6/2023 (theo danh mục DVC trực tuyến quy định tại quyết định số 1004/QĐ-UBND)

- DVC trực tuyến một phần:
- + Số DVC trực tuyến một phần đã được cung cấp là 16/20 TTHC
- + Số DVC trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ là 7/16 TTHC
- + Tổng số hồ sơ của các TTHC trong phạm vi đánh giá đã tiếp nhận là 160 hồ sơ. Trong đó, nộp trực tuyến là **155/160 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 96,9%.**

- DVC trực tuyến toàn trình:
- + Số DVC trực tuyến toàn trình đã được cung cấp là 4/20 TTHC
- + Số DVC trực tuyến toàn trình có phát sinh hồ sơ là 2/4 TTHC
- + Tổng số hồ sơ của các TTHC trong phạm vi đánh giá đã tiếp nhận là 170 hồ sơ. Trong đó, nộp trực tuyến là **145/170 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 85,3%.**

\* Giai đoạn từ ngày 15/6/2023 đến ngày 14/12/2023 (theo danh mục DVC trực tuyến quy định tại quyết định số 906/QĐ-UBND)

- DVC trực tuyến một phần:
- + Số DVC trực tuyến một phần đã được cung cấp là 44/51 TTHC
- + Số DVC trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ là 12/44 TTHC
- + Tổng số hồ sơ của các TTHC trong phạm vi đánh giá đã tiếp nhận là 1.459 hồ sơ. Trong đó, nộp trực tuyến là **1.198/1.459 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 82,1%.**

- DVC trực tuyến toàn trình:
- + Số DVC trực tuyến toàn trình đã được cung cấp là 7/51 TTHC
- + Số DVC trực tuyến toàn trình có phát sinh hồ sơ là 2/7 TTHC
- + Tổng số hồ sơ của các TTHC trong phạm vi đánh giá đã tiếp nhận là 107 hồ sơ. Trong đó, nộp trực tuyến là **107/107 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 100%.**

#### ***b. DVC trực tuyến liên thông***

- Số DVC trực tuyến liên thông đã được cung cấp là: 3 DVC
- Số DVC trực tuyến liên thông có phát sinh hồ sơ là: 3 DVC
- Tổng số hồ sơ đã phát sinh là 35 hồ sơ. Đã tiếp nhận và giải quyết là 35 hồ sơ.

#### ***c. Thanh toán trực tuyến***

- Tổng số hồ sơ có yêu cầu về nghĩa vụ tài chính là 3.580/3.653 hồ sơ chiếm tỷ lệ 98%.
- Số lượt thanh toán trực tuyến là 1.020/3.580 lượt, chiếm tỷ lệ 28,5%

#### ***d. Thực hiện số hóa hồ sơ điện tử (bao gồm cả hồ sơ DVC trực tuyến liên thông)***

- Có 1.930/3.654 hồ sơ đã thực hiện số hóa thành phần, chiếm tỷ lệ 52,82%.
- Có 1.945/3.647 hồ sơ đã thực hiện số hóa kết quả, chiếm tỷ lệ 53,33%.

## **7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

Đã ban hành Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 10/3/2023 truyền thông về công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023. Qua đó, UBND xã đã triển khai, quán triệt rộng rãi đến toàn thể cán bộ, công chức về các nội dung các văn bản pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính 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 ở địa phương. Thường xuyên đăng tin bài tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của xã, phát thanh trên đài...

## **8. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC**

- Đã ban hành kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 09/03/2023 về kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023.
- Số lần kiểm tra việc thực hiện kiểm soát TTHC: 1.
- Trong kỳ báo cáo không có trường hợp khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích; không có trường hợp xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện TTHC.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

- Nhìn chung công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn xã được tập trung triển khai thực hiện nghiêm túc, công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính được tăng cường, đảm bảo tất cả các thủ tục hành chính được niêm yết công khai và thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ.

- Công tác kiểm soát TTHC đã được triển khai một cách đồng bộ, công chức làm đầu mối đã chủ động, phối hợp để tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy kết quả thực hiện kiểm soát TTHC được đảm bảo; việc niêm yết công khai TTHC đã được thực hiện đúng quy định; việc giải quyết TTHC tuân thủ theo quy định.

- Các chỉ tiêu về thực hiện DVC trực tuyến đều đạt so với chỉ tiêu cấp trên giao, nổi bật như tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến tăng cao.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO**

- Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, kiểm tra về thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

- Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính, niêm yết công khai các thủ tục hành chính theo quy định.

- Thực hiện tốt công tác giải quyết TTHC cho công dân/tổ chức.

- Thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, đẩy mạnh công tác kiểm soát thủ tục hành chính đối với những lĩnh vực liên quan trực tiếp đến đời sống của người dân, nhất là lĩnh vực đất đai, hộ tịch, người có công, bảo trợ xã hội.

- Tăng cường công tác tuyên truyền về chuyển đổi số, DVC trực tuyến đến Nhân dân. Ứng dụng các nền tảng trực tuyến (như zalo của xã...) để hỗ trợ công dân thực hiện DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2023 của UBND xã Tịnh Châu. Kính báo UBND thành phố theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- UBND thành phố;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- BPMC xã;
- Lưu: VT; HS.

**CHỦ TỊCH**

**Trần Ngọc Lâm**