

Số: /BC-BPMC

Tỉnh Châu, ngày tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Thực trạng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính xã Tỉnh Châu

Thực hiện kết luận của Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại thông báo số 06/TB-BPMC ngày 17/8/2023, Bộ phận TN&TKQ báo cáo như sau:

I. Công tác chỉ đạo, quá trình tổ chức thực hiện

- 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 Tỉnh 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 Tỉnh Châu.

- Đã ban hành Thông báo số 04/TB-BPMC ngày 01/6/2023 về việc phân công cán bộ, công chức trực làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã Tỉnh Châu.

* **Nhận xét, đánh giá:** Nhìn chung công tác chỉ đạo được quan tâm thực hiện kịp thời, tổ chức hoạt động của BPMC có quy định cụ thể, phân công rõ trách nhiệm từng thành viên, công tác theo dõi, định kỳ báo cáo kết quả thực hiện giúp nhanh chóng phát hiện những vấn đề tồn tại để có giải pháp xử lý, khắc phục.

Tuy nhiên, vẫn còn một số công chức thụ động, không chủ động nghiên cứu cập nhật kiến thức, kỹ năng mới nên không đáp ứng được các yêu cầu mới của nhiệm vụ, gây ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của BPMC; ý thức chấp hành giờ giấc làm việc chưa nghiêm (vẫn còn tình trạng đi làm muộn, về sớm)

Để khắc phục thực trạng nêu trên, kiến nghị đề xuất một số giải pháp sau:

- Tăng cường công tác theo dõi, định kỳ báo cáo lãnh đạo được biết và các vấn đề phát sinh khác để chỉ đạo, xử lý kịp thời.

- Quyết liệt, xử lý nghiêm các trường hợp chấp hành chưa nghiêm quy chế, nội quy làm việc của BPMC để răn đe làm gương trong đội ngũ công chức làm việc tại BPMC nói riêng, toàn thể CBCC thuộc UBND xã nói chung.

- Mỗi thành viên BPMC cần nâng cao nhận thức, chủ động cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ để đáp ứng các yêu cầu mới của nhiệm vụ.

II. Kết quả thực hiện giải quyết TTHC (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/8/2023)

1. Kết quả tiếp nhận hồ sơ:

Đã tiếp nhận 2.666 hồ sơ. Trong đó có:

- Tiếp nhận trực tuyến: 749 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 28,09%.
- Tiếp nhận trực tiếp, dịch vụ bưu chính: 1.913 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 71,76%
- Từ kỳ trước chuyển sang: 4 hồ sơ.

2. Kết quả giải quyết:

- Đã giải quyết: 2.664 hồ sơ. Trong đó:
 - + Giải quyết đúng hạn/trước hạn: 2.560 hồ sơ
 - + Giải quyết quá hạn: 94 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 3,53%. Vượt 0,53% so với tỷ lệ Chủ tịch UBND tỉnh giao (3%).
- Đang giải quyết: 0 hồ sơ
- Rút hồ sơ: 2 hồ sơ.

3. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa kết quả giải quyết TTHC:

- Đã niêm yết danh mục TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh. Theo đó có 51 TTHC gồm: 7 TTHC mức độ “toàn trình”, 44 TTHC mức độ “một phần”.

- Kết quả thực hiện từng chỉ tiêu cụ thể như sau:

- + Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 28,09%.
- + Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 43,11%
- + Tỷ lệ số hóa đạt 45%.

4. Mức độ đánh giá sự hài lòng:

- Hình thức lấy ý kiến: bằng phiếu trực tiếp và biểu mẫu của hệ thống google.

- Kết quả: Có 747 lượt khảo sát đánh giá, trong đó có 526 lượt đánh giá mức độ “rất hài lòng”, chiếm tỷ lệ 70,41%; có 221/747 lượt đánh giá mức độ “hài lòng”, chiếm tỷ lệ 29,59%; không có lượt đánh giá không hài lòng.

*** Nhận xét, đánh giá:**

Nhìn chung 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. Cụ thể: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh trong quý III tăng gấp 3 lần so

với quý II/2023, tăng gấp 6 lần so với quý I/2023¹. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến quý III tăng gấp 2,6 lần so với quý II/2023². Tỷ lệ số hóa cũng tăng hơn 2 lần so với quý II/2023³.

Tuy nhiên đánh giá khách quan, mức độ hiệu quả của quá trình triển khai thực hiện chưa cao. Nguyên nhân do nội dung này còn mới nên phần lớn người dân chưa tự thực hiện được, do đó công chức phải hỗ trợ hướng dẫn làm giúp công dân. Hơn nữa đối tượng công dân giao dịch tại cơ quan chủ yếu là người lớn tuổi, nông dân nên còn hạn chế về việc tiếp cận công nghệ thông tin, cộng thêm việc người dân chưa thực sự quan tâm đến công tác chuyển đổi số cũng như ý nghĩa mà DVC trực tuyến mang lại nên gây nhiều khó khăn khi thực hiện. Bên cạnh đó, một số cán bộ, công chức tại cơ quan chưa hiểu rõ về bản chất và ý nghĩa của công tác chuyển đổi số nói chung, DVC trực tuyến nói riêng cũng là yếu tố ảnh hưởng đến kết quả tuyên truyền vận động người dân chưa sâu sắc, đúng trọng tâm, ý nghĩa.

Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn còn cao (vượt 0,53% so với chỉ tiêu Chủ tịch UBND tỉnh giao). Vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ nhưng không cập nhật thông tin trên hệ thống, không phát phiếu hẹn, không ban hành thông báo xin lỗi và hẹn lại trả kết quả, giải quyết hồ sơ không đúng thời gian quy định nhưng không có giải thích rõ ràng, minh bạch về sự chậm trễ. Nguyên nhân chủ yếu do công chức Tư pháp - Hộ tịch quên/chậm xử lý trên Hệ thống một cửa điện tử, để ảnh hưởng đến kết quả chung; tác phong, thái độ làm việc xuề xòa, qua loa, ngại làm, không chủ động cập nhật kiến thức mới nên không đáp ứng được yêu cầu công việc; thất hẹn với công dân nhiều lần, không chủ động liên hệ giải quyết khiến công dân bức xúc.

Để khắc phục thực trạng này, kiến nghị đề xuất một số giải pháp sau:

- Mỗi cán bộ, công chức cần nhận thức đúng, đủ về bản chất, ý nghĩa, những lợi ích của công tác chuyển đổi số nói chung và DVC trực tuyến nói riêng để có thể nâng cao hiệu quả công tác phổ biến, tuyên truyền đến người dân.

- Tăng cường ứng dụng các kênh thông tin trực tuyến (zalo, điện thoại...) để hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến được nhanh chóng, thuận tiện.

- Công chức Tư pháp - Hộ tịch nghiêm túc nhìn nhận, xem xét lại tác phong, thái độ làm việc của bản thân, có giải pháp điều chỉnh, thay đổi để khắc phục những vấn đề tồn tại mà nguyên nhân chủ yếu do bản thân công chức đó gây nên.

¹ Quý I, hồ sơ phát sinh trực tuyến chiếm tỷ lệ là 9,36%; quý II, hồ sơ phát sinh trực tuyến chiếm tỷ lệ 18,73%, quý III, hồ sơ phát sinh trực tuyến chiếm tỷ lệ 58,19%.

² Quý I, tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 0%; quý II, tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 19,25%; quý III, tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 51,97%.

³ Quý I, tỷ lệ số hóa đạt 24,26%; quý II, tỷ lệ số hóa đạt 31,57%; quý III, tỷ lệ số hóa đạt 75,29%

III. Thực trạng bố trí phòng làm việc và trang thiết bị của BPMC

- Diện tích phòng làm việc: 20m². Trong đó, bố trí 2 quầy giao dịch với diện tích 10m², khu vực chờ của công dân khoảng 10m².

- Trang thiết bị:

+ 2 bộ máy vi tính cho công chức làm việc

+ 1 bộ máy vi tính cho công dân sử dụng (hiện đã bị hư hỏng, không sử dụng được)

+ 2 máy quét văn bản

+ 2 máy in

+ 1 màn hình tivi phục vụ công tác thông tin tuyên truyền

+ Đường truyền mạng internet riêng phục vụ công dân.

+ Đường truyền mạng internet riêng phục vụ công chức làm việc tại BPMC.

+ Bàn, ghế, văn phòng phẩm..

* Nhận xét, đánh giá

- Về bố trí phòng làm việc: Hiện phòng làm việc của BPMC có quy mô diện tích khá nhỏ (20m²), không đủ diện tích để bố trí 4 quầy giao dịch theo các lĩnh vực TN&TKQ, VH-XH, ĐC-XD-NN&MT, TP-HT. Khu vực chờ của công dân cũng chật hẹp, không đảm bảo phục vụ với số lượng công dân đến giao dịch giải quyết hồ sơ trong ngày.

Để khắc phục các tồn tại nêu trên, kiến nghị đề xuất cải tạo, bố trí phòng làm việc của BPMC tại dãy phòng làm việc của VHXH, ĐC-XD hiện nay bằng cách cải tạo, thông 3 phòng làm việc theo hiện trạng bây giờ.

- Về trang thiết bị tại BPMC, tại quyết định số 4027/QĐ-UBND ngày 07/9/2023 của Chủ tịch UBND thành phố về việc phê duyệt Kế hoạch mua sắm trang thiết bị tại Bộ phận một cửa thành phố và cấp xã thực hiện đề án 06, BPMC xã Tịnh Châu được duyệt cấp hỗ trợ 1 bộ máy tính để bàn, 1 bộ máy tính phục vụ công dân, 1 máy quét văn bản, 1 thiết bị đọc chip trên CCD, hệ thống camera giám sát (gồm 2 chiếc camera), 1 máy bấm số thứ tự, 1 máy tra cứu thông tin. Như vậy căn bản, hệ thống trang thiết bị tại BPMC đảm bảo phục vụ công tác của công chức làm việc và công dân đến giao dịch giải quyết TTHC.

Trên đây là báo cáo về thực trạng hoạt động của Bộ phận một cửa xã Tịnh Châu, kính báo lãnh đạo UBND xã theo quy định./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND xã;

- Lưu: HS.

**KT. TRƯỞNG BỘ PHẬN
PHÓ TRƯỞNG BỘ PHẬN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ
Võ Quang Luận**

