

Số: /BC-BPMC

Tỉnh Châu, ngày tháng 6 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC 6 tháng đầu năm 2024

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã báo cáo kết quả tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trong 6 tháng đầu năm 2024 như sau:

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

- Tiếp tục thực hiện các văn bản: 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 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; 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; 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.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành kịp thời các kế hoạch thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC năm 2024, thực hiện nghiêm chế độ báo cáo định kỳ quý trên hệ thống báo cáo Chính phủ.

- Kịp thời niêm yết công khai, triển khai thực hiện các quyết định công bố danh mục TTHC, quy trình nội bộ giải quyết TTHC do UBND tỉnh ban hành.

- Trong kỳ, đã ban hành 2 văn bản chỉ đạo¹

II. Kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC (từ ngày 01/01/2024 đến ngày 25/6/2024)

1. Về việc tiếp nhận hồ sơ:

Đã tiếp nhận 1.222 hồ sơ. Trong đó có:

- Tiếp nhận trực tuyến: 1.207 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,77%.

- Tiếp nhận trực tiếp: 11 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,91%

- Từ kỳ trước chuyển sang: 4 hồ sơ.

2. Kết quả giải quyết:

- Đã giải quyết: 1.219 hồ sơ. Trong đó:

+ Giải quyết đúng hạn/trước hạn: 1.178 hồ sơ

+ Giải quyết quá hạn: 41 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 3,4% (Vượt 0,4% so với tỷ lệ Chủ tịch UBND tỉnh giao là 3%).

- Đang giải quyết: 3 hồ sơ (trong hạn: 3 hồ sơ).

¹ Công văn số 200/UBND ngày 23/5/2024; công văn số 232/UBND ngày 25/6/2024.

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

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

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 100%. Cụ thể: có 1.131/1.131 hồ sơ DVC trực tuyến một phần được nộp trực tuyến; có 76/76 hồ sơ DVC trực tuyến toàn trình được nộp trực tuyến.

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 100%

- Tỷ lệ số hóa cụ thể:

+ Có 1.150/1.218 hồ sơ có số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận (đạt 94,42%), có 68 hồ sơ chưa thực hiện số hóa².

+ Có 960/1.219 hồ sơ có số hóa kết quả giải quyết (đạt 78,75%), có 259 hồ sơ chưa thực hiện số hóa³.

4. Mức độ đánh giá sự hài lòng:

- Có 411 lượt khảo sát đánh giá, trong đó có 341/411 lượt đánh giá mức độ “rất hài lòng”, chiếm tỷ lệ 82,97%; có 70/411 lượt đánh giá mức độ “hài lòng”, chiếm tỷ lệ 17,03%; không có lượt đánh giá không hài lòng.

- Trong kỳ, tiếp nhận 1 đơn phản ánh kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC (gửi qua hệ thống PAKN Công dịch vụ công quốc gia). Tình trạng giải quyết: Đã xử lý. Có công khai kết quả giải quyết theo quy định.

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

Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại hạn chế, cụ thể:

- 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).

- Mức độ hiệu quả của quá trình triển khai thực hiện chưa cao. Nguyên nhân phần lớn người dân giao dịch tại địa phương chưa tự thực hiện thao tác trên máy 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

² Người phụ trách: Trần Trung Cường TP-HT (68 hồ sơ).

³ Người phụ trách: Võ Hồng Vi (3 hồ sơ, đã trả kết quả, không thể khắc phục); Dương Thanh Vũ (3 hồ sơ, chưa có kết quả); Trần Trung Cường (252 hồ sơ); Phòng LĐTĐBXH thành phố (1 hồ sơ).

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.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn còn cao (vượt 0,4% 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 ngày 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 chưa nghiêm, 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... gây ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh, uy tín của cơ quan, đơn vị, địa phương.

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

- 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. 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 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.

- 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.

- 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 CBCCC thuộc UBND xã nói chung.

- Công chức Tư pháp - Hộ tịch cần nghiêm túc nhìn nhận, xem xét lại tác phong, thái độ làm việc của bản thân. Nhận thấy, tình trạng này đã tiếp diễn trong thời gian dài nhưng cá nhân công chức không có thái độ nghiêm túc điều chỉnh, khắc phục những vấn đề tồn tại nêu trên. Kiến nghị lãnh đạo UBND xã có biện pháp xử lý nghiêm khắc để răn đe, tạo nề nếp kỷ luật kỷ cương hành chính.

III. Nhiệm vụ thực hiện trong thời gian đến

1. Kịp thời niêm yết, công khai TTHC thuộc thẩm quyền và phạm vi giải quyết tại Bộ phận một cửa và trên Trang thông tin điện tử của xã trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký quyết định công bố.

2. Khắc phục tình trạng hồ sơ xử lý quá hạn do chậm trễ thao tác trên Hệ thống. Phần đầu tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận được giải quyết đúng hạn đạt tối thiểu 98%. Khuyến khích chủ động hẹn, trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn tối đa so với quy định để giảm thời gian chờ đợi kết quả cho người dân, tổ chức nhưng phải đảm bảo trả kết quả đúng thời gian hẹn trả.

3. Đối với hồ sơ TTHC được nộp trực tuyến trên môi trường điện tử, thực hiện kiểm tra, hướng dẫn và thông báo tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho cá nhân, tổ chức không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận; đảm bảo tỷ lệ tiếp nhận đúng hạn đạt tối thiểu 99%.

4. Tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp, duy trì và phấn đấu thực hiện thanh toán trực tuyến trong năm 2024 theo đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Quyết định số 766/QĐ-TTg với tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt **tối thiểu 90%**, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt **tối thiểu 95%**.

5. Khẩn trương triển khai thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; đồng thời phối hợp với các cá nhân, đơn vị liên quan để tuyên truyền đến người dân về lợi ích của việc sử dụng kết quả chứng thực điện tử để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (*nội dung này, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo nhiều lần từ năm 2023 tuy nhiên đến nay vẫn chưa triển khai thực hiện*).

6. Tăng cường thực hiện số hóa đúng, đủ thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC. Phấn đấu kết quả thực hiện đạt tối thiểu 75% trong năm 2024.

- Triển khai sử dụng kết quả chứng thực điện tử, kết quả giải quyết TTHC điện tử, các thông tin, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC để tiếp nhận hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức bằng cách “*kiểm tra, truy xuất*” để lấy giấy tờ từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Trường hợp các thông tin, giấy tờ không có trong Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thì mới thực hiện tiếp nhận, số hóa hồ sơ theo quy định; không yêu cầu người dân, tổ chức cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo đúng quy định.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến thực hiện sử dụng lại thông tin, giấy tờ được lưu trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

8. Tuyên truyền, hướng dẫn công dân thực hiện chuyển đổi, sử dụng tài khoản VneID trong thực hiện thủ tục hành chính.

Trên đây là báo cáo tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trong 6 tháng đầu năm 2024, kính báo lãnh đạo UBND xã theo quy định./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy xã, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Thành viên BPMC;
- Lưu: HS.

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

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