

Số: /BC-UBND

Thị trấn Ba Tơ, ngày tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn từ 15/7/2021 đến 30/11/2023)

Thực hiện Công văn số 07/TTr ngày 08/01/2024 của Thanh tra huyện Ba Tơ về việc báo cáo theo đề cương phục vụ công tác thanh tra, UBND thị trấn báo cáo tình hình thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn 15/7/2021 – 30/11/2023) như sau:

I. Đặc điểm tình hình

Thị trấn Ba Tơ là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá – xã hội của huyện Ba Tơ, có diện tích tự nhiên 3.205,33 ha, 1.982 hộ gia đình với 7.027 nhân khẩu; đồng bào dân tộc ít người chiếm 49,91% so với nhân khẩu toàn thị trấn. Thị trấn có 8 TDP; trong đó có 02 tổ dân phố đặc biệt khó khăn. Đời sống nhân dân ổn định, hộ nghèo còn đến cuối năm 2023 là 173 hộ, chiếm 8,73% tổng số hộ trên địa bàn. Tình hình ANCT – TTAT XH được giữ vững, ổn định, nhận thức của người dân được nâng cao, diện mạo đô thị thị trấn ngày càng hoàn thiện, văn minh, quốc phòng - an ninh được giữ vững, ổn định.

Cán bộ, công chức và những người hoạt động không chuyên trách có 32 người, trong đó: 20 cán bộ, công chức; 12 người hoạt động không chuyên trách thị trấn. Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thị trấn đều đảm bảo về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với chức danh đang đảm nhận, được rèn luyện qua thực tiễn công tác, tận tụy với công việc, luôn tin tưởng và góp sức mình vào phục vụ nhiệm vụ chính trị ở địa phương; có ý thức phấn đấu học tập nâng cao trình độ, tiếp thu những kiến thức mới, vươn lên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Công tác cải cách hành chính luôn được Đảng ủy, chính quyền địa phương quan tâm chỉ đạo thường xuyên, nhất là việc giải quyết kịp thời các giao dịch của tổ chức, công dân, không gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, công dân khi đến liên hệ công việc.

II. Nội dung báo cáo

1. Trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức

- Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra: Đề nêu cao tinh thần trách nhiệm,

thuận lợi hơn cho cán bộ, công chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cũng như công tác theo dõi, đôn đốc thực hiện nhiệm vụ, UBND thị trấn đã ban hành quyết định phân công nhiệm vụ cụ thể cho cán bộ, công chức thị trấn và kịp thời điều chỉnh khi có thay đổi về nhân sự; phân công nhiệm vụ cho công chức trong thực hiện công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách tại Quyết định số 164/QĐ-UBND ngày 06/7/2023. Chỉ đạo cán bộ công chức ký cam kết triển khai thực hiện một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức tại Công văn số 51/UBND ngày 19/01/2023. UBND thị trấn thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo đối với việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân. Trong các cuộc họp giao ban định kỳ hàng tuần, công chức báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đề lãnh đạo biết, đôn đốc công chức kịp thời giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Chỉ đạo cán bộ công chức nêu cao tinh thần trách nhiệm trong giao dịch với tổ chức, công dân, nêu cao khẩu hiệu: “Đón tiếp niềm nở; hướng dẫn tận tình; giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng quy định”.

- *Đề xuất, kiến nghị liên quan đến việc loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế:* Trong kỳ báo cáo, UBND thị trấn không có đề xuất, kiến nghị.

- *Việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông:* Để triển khai thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông, UBND thị trấn đã thành lập, kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 10/5/2023, Bộ phận Một cửa thị trấn có 06 người, gồm: Chủ tịch UBND thị trấn và 05 công chức (01 công chức Văn phòng – Thống kê, 01 công chức Văn hóa – Xã hội, 01 công chức Tư pháp – Hộ tịch và 02 công chức Địa chính – Xây dựng – Đô thị và Môi trường), phân công công chức tiếp nhận hồ sơ theo các lĩnh vực. Bộ phận Một cửa thị trấn được bố trí trang thiết bị cơ bản đảm bảo theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP, bố trí máy tính bàn kết nối internet để phục vụ tổ chức, công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; màn hình cảm ứng điện tử để công dân lấy số thứ tự và tra cứu thông tin thủ tục hành chính. Bộ phận Một cửa thị trấn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính theo Quy chế được ban hành tại Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi; trình tự, thủ tục thực hiện theo quy trình nội bộ của từng thủ tục hành chính theo các lĩnh vực. Tổng số thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thị trấn có 172 thủ tục/24 lĩnh vực; trong đó: Có 165 thủ tục tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa và 07 thủ tục không tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa. Đa số các thủ tục hành chính khi có phát sinh hồ sơ đều được cập nhật vào phần mềm một cửa; riêng đối với thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai chưa được cập nhật theo quy định.

- *Việc công bố, công khai thủ tục hành chính:* UBND thị trấn thực hiện công khai các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính tại Trụ sở UBND thị trấn và trên Trang Thông tin điện tử thị trấn (*có danh mục các quyết định kèm theo*); Thông báo danh mục dịch vụ công trực tuyến tại Thông báo số 54/TB-UBND ngày 29/6/2023; thông báo thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn tại Thông báo số 42/TB-UBND ngày 12/5/2023. Các thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử, trong năm 2023 đã triển khai thực hiện chứng thực bản sao điện tử, thực hiện thủ tục hành chính liên thông trên cổng dịch vụ công quốc gia đối với 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng/trợ cấp mai táng phí. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo chỉ đạo của cấp trên; tỷ lệ số hóa đầu vào đạt 46,94%, số hóa đầu ra đạt 59%.

- *Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức:* Hàng ngày, công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử để đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian quy định và báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho lãnh đạo UBND thị trấn trong buổi trực báo hàng tuần của UBND để lãnh đạo UBND biết, chỉ đạo.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Tổng hợp số liệu, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 14.321, trong đó: Tiếp nhận trực tuyến 1.139 hồ sơ; trực tiếp 13.182 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn: 14.272 hồ sơ

+ Tổng số hồ sơ từ chối giải quyết: 25 hồ sơ; trong đó có 05 hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai và 20 hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực (*Có danh mục hồ sơ từ chối giải quyết và lý do từ chối kèm theo*).

+ Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn (lý do quá hạn đối với từng vụ việc): 12 hồ sơ; trong đó: 07 hồ sơ lĩnh vực hòa giải đất đai (*lý do: Khối lượng công việc nhiều, hồ sơ phức tạp cần xác minh nhiều lần*); 01 hồ sơ lĩnh vực hộ tịch và 04 hồ sơ lĩnh vực chứng thực (*lý do: đã trả kết quả cho công dân nhưng chưa kết thúc trên phần mềm*).

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết tại thời điểm 30/11/2023: 07 hồ sơ và đến nay đã giải quyết xong, đã trả kết quả cho công dân.

2.2. *Việc thực hiện trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC, cung cấp DVHCC cho cá nhân, tổ chức:* Công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện đúng quy định về trình tự, thủ tục giải quyết hồ sơ; tận tình hướng dẫn công dân chuẩn bị các loại thành phần hồ sơ để thực hiện thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, không gây phiền hà, hách dịch, nhũng nhiễu đối với tổ chức, công dân. Về tiến độ giải quyết hồ sơ, đa số hồ sơ thực hiện đúng thời gian quy định, đối với những hồ sơ giải quyết quá hạn đều thông tin cho công dân biết. Riêng đối với hồ sơ thuộc lĩnh vực hòa giải tranh chấp đất đai, có những vụ việc phức tạp cần nhiều thời gian xác minh, mặt khác có nhiều công việc cần giải quyết nên có vụ việc giải quyết còn chậm.

2.3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: UBND thị trấn thực hiện niêm yết công khai tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong giải quyết TTHC tại trụ sở UBND thị trấn và trên Trang thông tin điện tử thị trấn. Trong kỳ báo cáo, không có trường hợp phản ánh, kiến nghị nào liên quan đến thủ tục hành chính.

3. Nhận xét, kết luận và đề xuất, kiến nghị

3.1. Những kết quả đạt được

- UBND thị trấn đã có sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công chức thực hiện nhiệm vụ công vụ, giải quyết hồ sơ giao dịch của tổ chức, công dân, cán bộ công chức thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

- Công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa luôn nêu cao ý thức phục vụ nhân dân, tận tình hướng dẫn công dân thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính cũng như thực hiện dịch vụ công trực tuyến, luôn tạo mối quan hệ gần gũi với công dân trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; các giao dịch của tổ chức, công dân được giải quyết đúng trình tự, thành phần hồ sơ theo quy định. Đối với việc tiếp nhận các thủ tục hành chính liên thông đều có sự thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ trong quá trình giải quyết để giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian quy định.

3.2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, trách nhiệm

a) Tồn tại, hạn chế:

- UBND thị trấn có thực hiện đôn đốc, chỉ đạo về tiến độ, tính chính xác trong giải quyết thủ tục hành chính, tuy nhiên chưa ban hành văn bản chỉ đạo.

- Chưa tổ chức được đợt kiểm tra chuyên đề về giải quyết thủ tục hành chính. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính chưa chặt chẽ.

- Đối với lĩnh vực hòa giải đất đai chưa được cập nhật vào phần mềm một cửa.

- Để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ của công dân.

- Số lượng hồ sơ trên phần mềm một cửa lĩnh vực chứng thực thấp hơn so với số lượng hồ sơ thực tế tiếp nhận.

b) Nguyên nhân:

- Việc đôn đốc, chỉ đạo đối với việc giải quyết hồ sơ của công dân, UBND thị trấn chỉ đạo trực tiếp tại cuộc họp giao ban định kỳ hàng tuần.

- Nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính do Văn phòng tham mưu, nhưng khối lượng công việc nhiều nên chưa dành nhiều thời gian cho công tác tham mưu kiểm soát thủ tục hành chính, kỹ năng kiểm soát thủ tục hành chính còn hạn chế.

- Lượng giao dịch hàng ngày tại Bộ phận Một cửa nhiều nên có trường hợp không kịp giải quyết hồ sơ của công dân, bên cạnh đó, có trường hợp hồ sơ đã trả cho công dân nhưng chưa kết thúc trên phần mềm.

- Công chức Bộ phận Một cửa chưa nhận thức hết vai trò, tầm quan trọng của hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, mặc khác khối lượng công việc nhiều nên chưa dành nhiều thời gian tự rà soát, đánh giá thủ tục hành chính.

- Việc nộp hồ sơ trực tuyến tốn nhiều thời gian của công dân hơn so với nộp trực tiếp, có nhiều trường hợp công dân nộp nhiều loại giấy tờ trong cùng một hồ sơ nên số lượng hồ sơ thể hiện trong phần mềm thấp hơn so với thực tế.

3.3. Kiến nghị

Cấp trên tổ chức tập huấn, hướng dẫn kỹ năng, nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn 15/7/2021 – 30/11/2023); UBND thị trấn kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND huyện Ba Tơ;
- Thanh tra huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND thị trấn;
- CT, các PCT. UBND thị trấn;
- Công chức thị trấn;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Mỹ Lệ