

Số: /BC- UBND

Xã Quang Trung, ngày tháng 9 năm 2023

## **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 quý 3 năm 2023 trên địa bàn xã Quang Trung**

Kính gửi: UBND thị xã Bim Sơn.

Thực hiện báo cáo định kỳ Kết quả thực hiện kiểm soát Thủ tục hành chính. UBND xã Quang Trung báo cáo Ủy ban nhân dân xã Quang Trung báo cáo công tác Kiểm soát Thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý 3 năm 2023 trên địa bàn xã Quang Trung như sau:

### **I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)**

#### **1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)**

Không có nội dung báo cáo

#### **2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL**

Không có nội dung báo cáo

#### **3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC**

Không có nội dung báo cáo

#### **4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Không có nội dung báo cáo

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

Không có nội dung báo cáo

#### **6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 375 (trực tuyến: 309; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 66); số từ kỳ trước chuyển qua: 0

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 375; trong đó, giải quyết trước hạn: 365, đúng hạn: 372, quá hạn: 0

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 0; trong đó, trong hạn: 0, quá hạn: 0

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

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, UBND xã ban hành kế hoạch số 41/KH- UBND ngày 11/01/2023 về kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn xã. UBND xã thực hiện chế độ họp giao ban định kỳ để đánh giá tình hình thực hiện quy trình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại đối với cán bộ, công chức, người lao động trực tiếp giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính. Qua đó, nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính đúng theo quy định và thực hiện tốt việc tác nghiệp trên phần mềm một cửa điện tử; đồng triển khai khắc phục những việc còn tồn đọng, hạn chế, triển khai một số nhiệm vụ cải cách hành chính cần thực hiện trong thời gian tới.

- Tổng số TTHC đang thực hiện tiếp nhận tại UBND Quang Trung: 220/242 TTHC tỉnh công bố tại các địa chỉ: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Quang Trung, địa chỉ: thôn 4, xã Quang Trung, thị xã Bim Sơn, tỉnh Thanh Hoá; Trang thông tin điện tử xã: <http://quangtrung.bimson.thanhhoa.gov.vn>.

Bên cạnh đó, thường xuyên quán triệt công tác cải cách hành chính trong các hội nghị, trong các đợt giao ban của cơ quan nhằm nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện cải cách hành chính trong công tác tạo chuyển biến mạnh mẽ trong công việc. Trong thời gian tới, UBND xã tăng cường triển khai việc tiếp nhận hồ sơ qua mạng và nghiêm túc thực hiện hồ sơ trực tuyến một phần và toàn trình. Vì vậy, việc giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; lấy sự hài lòng của người dân, các tổ chức, doanh nghiệp làm thước đo chất

lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức để đánh giá xếp loại hàng năm. Không có tình trạng nhũng nhịu, gây phiền hà

UBND xã đảm bảo 100% cán bộ, công chức được trang bị 01 máy tính, 01 máy in và được kết nối mạng LAN, WAN, internet một cách đồng bộ và được cấp chứng thư số để thực hiện ký số văn bản điện tử trên phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc. Hàng năm, hệ thống máy tính của UBND xã được bảo trì, vá lỗi và cài đặt phần mềm diệt virus có bản quyền trong toàn hệ thống mạng.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Quang Trung được bố trí ở vị trí thuận lợi cho công dân, tổ chức trên địa bàn đến giao dịch các thực hiện giải quyết các TTHC với diện tích 30m<sup>2</sup> được chia thành các khu vực: Khu vực niêm yết công khai TTHC, Khu vực các quầy giao dịch (UBND xã đã bố trí 04 quầy giao dịch tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau). Bộ phận được trang bị, đầu tư các thiết bị : 04 máy tính, 01 máy phô tô, 02 máy in, 01 máy scan, 02 máy điều hòa, hệ thống mạng, camera, ghế ngồi chờ, bàn kê khai hồ sơ .... cơ bản đáp ứng được việc tiếp nhận và TKQ giải quyết TTHC.

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả do Chủ tịch UBND xã chỉ đạo và phụ trách và làm trưởng bộ phận, bố trí 05 công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã hoặc các thủ tục liên thông giải quyết. Cán bộ, công chức làm việc ở bộ phận Một cửa có trình độ đại học chính quy, được tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ.

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

Thực hiện nghiêm túc Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Nghị định số 42/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng của các cơ quan trên môi trường mạng. Hiện nay tại UBND xã Quang Trung có tổng số TTHC dịch vụ công trực tuyến một phần là 142 TTHC, tổng số TTHC dịch vụ công trực tuyến là 48 TTHC.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến một phần và toàn trình là quý 3/2023: 309 hồ sơ, trong đó:

- + Tổng số TTHC dịch vụ công trực tuyến một phần là 48 hồ sơ;
- + Tổng số TTHC dịch vụ công trực tuyến toàn trình là 102 hồ sơ;
- + Chứng thực điện tử: 151 hồ sơ.
- + Liên thông Hộ tịch - Đăng ký thường trú - BTXH - Người có công: 01 hồ sơ.
- + Liên thông Hộ tịch - Đăng ký thường trú – quản lý thu, số - thẻ: 07 hồ sơ.

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

UBND xã triển khai kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính đến tất cả ban, ngành, đoàn thể thuộc UBND và các ngành liên quan, đồng thời chỉ đạo Đài Truyền thanh xã tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác KSTTHC đến mọi người dân được nghe và hiểu. UBND xã đăng tải công khai danh mục TTHC và quy trình giải quyết TTHC trên chuyên mục Cải cách hành chính trên trang thông tin điện tử của xã; Thường xuyên cập nhật công khai danh mục và quy trình giải quyết TTHC khi có quyết định thay thế, bổ sung, bãi bỏ. Duy trì liên kết giữa trang thông tin điện tử của xã với trang thủ tục hành chính của UBND tỉnh Thanh Hoá. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến các quy định về kiểm soát TTHC thông qua các cuộc họp, hội nghị; phát và đăng các tin bài, các quy định của pháp luật, chỉ đạo của các cấp về công tác CCHC, Kiểm soát TTHC trên hệ thống đài truyền thanh và trang thông tin điện tử của xã. Chỉ đạo cán bộ, công chức phối hợp các ngành, đoàn thể tuyên truyền rộng rãi đến Nhân dân các quy định, chủ trương về CCHC và kiểm soát TTHC để Nhân dân hiểu và thực hiện. Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền hướng dẫn tổ chức, cá nhân tăng cường khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức một phần và toàn trình thông qua phần mềm ([dvcbimson.thanhhoa.gov.vn](http://dvcbimson.thanhhoa.gov.vn) hoặc [dichvucong.thanhhoa.gov.vn](http://dichvucong.thanhhoa.gov.vn)) và dịch vụ công ích trong giải quyết TTHC, xem đây là dịch vụ đem lại lợi thiết thực, giảm thời gian, chi phí trong giải quyết thủ tục hành chính cũng như hạn chế tiếp xúc trực tiếp nơi đông người nhằm phòng, chống hạn chế tối đa tác động của dịch bệnh đến đời sống kinh tế - xã hội.

## **10. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC**

Không có

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

Thực hiện theo kế hoạch số 04/KH- UBND ngày 11/01/2023 về kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn xã, UBND xã, các bộ phận chuyên môn, bộ phận Một cửa thường xuyên rà soát, kiến nghị, đề xuất về việc cắt giảm thời gian, đơn giản thủ tục và bãi bỏ thủ tục hết hiệu lực, đáp ứng một cách kịp thời, nhằm đem lại thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân trong thực hiện các TTHC. UBND xã đã chấp hành nghiêm nội dung kiểm tra, bố trí cán bộ đầu mối phụ trách và thực hiện tốt công tác phối hợp trong kiểm tra. Trong quá trình kiểm tra, UBND xã đã báo cáo tình hình hoạt động cũng như những khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ. Từ đó, rút ra kinh nghiệm trong quá trình chỉ đạo, điều hành triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, đề xuất giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác kiểm soát TTHC. Trong quý 3 đã rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và TTHC liên thông.

## **12. Nội dung khác**

Quý 3 năm 2023, UBND xã đã thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên Hệ thống một cửa điện tử, kết quả như sau:

Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật: 2/2 điểm.

Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định: 2/2 điểm.

Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến): 2/2 điểm.

Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến): 2/2 điểm.

Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (mô hình “4 tại chỗ”): 2/2 điểm.

Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với: 2/2 điểm.

Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính: 2/2 điểm.

Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân: 2/2 điểm.

Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền: 2/2 điểm.

Tổng điểm đánh giá của các chỉ số là 18 điểm, tự xếp loại: Xuất sắc

Đánh giá chung về mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính như sau:

- Rất không hài lòng: 0%
- Không hài lòng: 0%
- Bình thường: 0%.
- Hài lòng: 0,5%.
- Rất hài lòng: 99,5 %.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm:**

- Việc kiểm soát TTHC bước đầu đã tạo ra những thuận lợi nhất định cho tổ chức và cá nhân đến thực hiện giao dịch, đồng thời cũng là công cụ để giám sát việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết TTHC theo quy định.

- Công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông được UBND xã thực hiện từ việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công khai đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.

- Việc ứng dụng Hệ thống một cửa điện tử đã tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước giúp công tác kiểm tra, giám sát được kịp thời, chính xác từ đó thái độ, tinh thần trách nhiệm, ý thức của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ được nâng lên.

- 100 % các TTHC được niêm yết, công khai còn hiệu lực. Tất cả các thủ tục hành chính thực hiện được thiết lập quy trình điện tử trên hệ thống thông tin “Một cửa” điện tử, việc giải quyết thủ tục hành chính công khai trên môi trường mạng.

## **2. Tồn tại hạn chế:**

- Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử còn gặp một số khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế như số hóa hồ sơ lĩnh vực hộ tịch. Cấu hình phần mềm "Một cửa điện tử" bị lỗi một phần của quy trình giải quyết hồ sơ ở lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công, đất đai nên còn hồ sơ quá hạn trên phần mềm, nhưng trên thực tế hồ sơ đã giải quyết và trả hồ sơ cho công dân. Một số TTHC trong bộ TTHC quy định thành phần hồ sơ chưa đồng bộ với quy định của Luật chuyên ngành gây khó khăn cho việc giải quyết TTHC khi yêu cầu công dân cung cấp và lưu hồ sơ.

- Việc số hoá hồ sơ trên hệ thống phần mềm "Một cửa điện tử" cũng chưa thực hiện được do hệ thống phần mềm còn lỗi nên chưa có hồ sơ số hoá.

- Việc hướng dẫn và mở tài khoản dịch vụ công cho công dân còn khó khăn do thông tin thuê bao điện thoại và CCCD của công dân chưa thống nhất.

- Điều kiện cơ sở vật chất chưa đồng bộ, chưa đáp ứng được yêu cầu; công tác tập huấn cho đội ngũ cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC còn ít.

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

1. Tiếp tục nâng cao chất lượng các hoạt động kiểm soát TTHC; ban hành kịp thời các Kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện các hoạt động kiểm soát TTHC; tích cực thực hiện phương án rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

2. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc niêm yết công khai TTHC và nội dung, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng Thông tin điện tử của xã và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tạo điều kiện thuận lợi, giảm phiền hà, chi phí và thời gian cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC để nâng cao nhận thức trong cán bộ công chức và sự phối hợp của nhân dân trong việc phối hợp thực hiện TTHC theo phương châm được phục vụ.

4. Thực hiện đầy đủ, kịp thời và có hiệu quả các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC theo kế hoạch của UBND thị xã Bim Sơn.

#### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

**1. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh chính sách, pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu phát hiện có thiếu sót, bất cập):**

Không có

**2. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn thực hiện các quy định của pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu có vướng mắc):**

Đề nghị cấp trên hỗ trợ cơ sở vật chất cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và kinh phí cho cán bộ làm trực tiếp tại bộ phận Một cửa, một cửa liên thông ở xã, xã, thị trấn.

**3. Đề xuất các giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; khắc phục những khó khăn, vướng mắc:**

Không có

**4. Nội dung cụ thể khác cần kiến nghị:**

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện kiểm soát TTHC quý III năm 2023 của UBND xã Quang Trung./.

*Nơi nhận:*

- Như trên;
- Lưu: VP.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Huy Thanh**