

Số: /BC-UBND

Sa Đéc, ngày 13 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 12 năm 2024

Thực hiện Công văn số 09/UBND-HCC ngày 20 tháng 7 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc thực hiện Công điện số 644/CD-TTg ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp. Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố Sa Đéc báo cáo công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trong tháng 12 năm 2024, với những nội dung cụ thể như sau:

I/ ĐỔI MỚI VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC).

1. Thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện số hóa, đảm bảo đạt mục tiêu, lộ trình đề ra, chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện. Đồng thời, định kỳ hàng tháng, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị để có hướng chỉ đạo, khắc phục kịp thời.

- Tăng cường kiểm tra chất lượng hồ sơ được số hóa, đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Thực hiện tốt quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trên địa bàn đảm bảo đúng trình tự, thời gian quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Công khai kịp thời, đầy đủ số lượng, nội dung các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế trên Trang thông tin điện tử Thành phố và xã, phường đúng theo quy định, đề đội ngũ cán bộ, công chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện. Định kỳ hàng tháng thống kê đầy đủ những TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc ban hành và thực hiện TTHC một cách hiệu quả¹.

¹ Quyết định số 1104/QĐ-UBND-HC ngày 18 tháng 11 năm 2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp về việc công bố Danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực trồng trọt thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã; Quyết định số 1157/QĐ-UBND-HC ngày 02 tháng 12 năm 2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp về việc công bố Danh mục TTHC và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực Quản lý Nhà nước về hội và lĩnh vực Công chức thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp Tỉnh, Sở Nội vụ, UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp

2. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Có hình thức tuyên truyền trên mạng xã hội, các Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và địa phương; phát video tại nơi ngồi chờ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố, xã, phường và những nơi tập trung đông dân cư. Đồng thời, chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố theo dõi, thống kê tình hình sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các ban, ngành Thành phố; UBND các xã, phường; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong thực hiện TTHC.

- Bộ phận một cửa các cấp đã trang bị đầy đủ màn hình máy vi tính để thực hiện mô hình “*Tổ chức và công dân không viết khi thực hiện TTHC trên địa bàn thành phố Sa Đéc*”, khi tổ chức và công dân đến thực hiện TTHC không cần viết tay như trước khi. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bru điện sẽ trực tiếp đánh đơn. Các tổ chức, cá nhân có thể nhìn vào màn hình máy vi tính đối chiếu khi cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bru điện đang tiến hành đánh đơn. Trường hợp, qua đối chiếu thấy có sai sót, tổ chức, cá nhân yêu cầu sửa, thực hiện lại. Khi hoàn thành xong hồ sơ cán bộ sẽ trực tiếp in cho tổ chức, cá nhân ký vào đơn và nộp hồ sơ. Trang bị đầy đủ các máy scan tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố và có 09 / 09 UBND các xã, phường đã trang bị máy scan hồ sơ để đảm bảo việc số hóa hồ sơ đầu vào. Niêm yết điện tử tại Bộ phận một cửa Thành phố, phường An Hòa và phường Tân Quý Đông.

3. Công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Chỉ đạo trong triển khai thực hiện công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định. Số hóa hồ sơ giúp việc lưu trữ, tìm kiếm thông tin trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử được nhanh gọn, thuận tiện. Hồ sơ tiếp nhận được số hóa đầu vào và kết quả số hóa đầu ra đảm bảo. Tăng cường công tác khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa (*Kết quả, trong tháng đã tái sử dụng 2.236 hồ sơ, tỷ lệ 72,74%*).

- UBND Thành phố đã chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố (*Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả*), UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc việc ký số Phiếu kiểm soát điện tử nhằm đảm bảo hồ sơ luân chuyển đến các phòng chuyên môn, công chức chuyên môn, giải quyết TTHC đúng theo quy trình, tiến trình, thời gian xử lý, tránh trường hợp chậm trễ, dẫn đến hồ sơ quá hạn, trễ hạn.

- Số kết quả giải quyết TTHC phải số hóa (*Số liệu tính từ ngày 14 tháng 11 năm 2024 đến hết ngày 12 tháng 12 năm 2024, số liệu lấy từ Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp*):

+ Số hóa hồ sơ, giấy tờ: 3.206 / 3.765 tổng số hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ 85,15%. Trong đó, cấp huyện 598 / 720 tổng số hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ 83,05%; cấp xã 2.608 / 3.045 tổng số hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ 85,64%.

+ Số hóa kết quả giải quyết TTHC: 3.114 / 3.442 tổng số hồ sơ đã giải quyết xong, tỷ lệ 90,47%. Trong đó, cấp huyện 586 / 612 tổng số hồ sơ đã giải quyết xong, tỷ lệ 95,75%; cấp xã 2.528 / 2.830 tổng số hồ sơ đã giải quyết xong, tỷ lệ 89,32%.

- Số liệu số hóa (*Số liệu lấy Bản đồ thể chế của toàn Thành phố*) là: 82,0%.

4. Kết quả giải quyết TTHC (Thời gian tính từ ngày 14 tháng 11 năm 2024 đến hết ngày 12 tháng 12 năm 2024).

- Cấp huyện.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 720 hồ sơ. Trong đó, số mới tiếp nhận trong kỳ: 613 hồ sơ, số từ kỳ trước chuyển qua: 107 hồ sơ. Trong đó, trực tuyến: 705 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 15 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 612 hồ sơ (Trong đó, giải quyết trước hạn: 589 hồ sơ, đúng hạn: 23 hồ sơ, trễ hạn: 00 hồ sơ).

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 66 hồ sơ (Trong đó, trong hạn: 66 hồ sơ, quá hạn 00 hồ sơ).

+ Số lượng hồ sơ chờ bổ sung: 19 hồ sơ.

+ Số hồ sơ rút: 07 hồ sơ.

+ Số hồ sơ từ chối giải quyết: 16 hồ sơ.

- Cấp xã.

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 3.045 hồ sơ. Trong đó, số mới tiếp nhận trong kỳ: 2.770 hồ sơ, số từ kỳ trước chuyển qua: 275 hồ sơ. Trong đó, trực tuyến: 3.039 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 06 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2.830 hồ sơ (Trong đó, giải quyết trước hạn: 2.660 hồ sơ, đúng hạn: 170 hồ sơ, trễ hạn: 00 hồ sơ).

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 171 hồ sơ (Trong đó, trong hạn: 171 hồ sơ, quá hạn 00 hồ sơ).

+ Số lượng hồ sơ chờ bổ sung: 12 hồ sơ.

+ Số hồ sơ rút: 22 hồ sơ.

+ Số hồ sơ từ chối giải quyết: 10 hồ sơ.

5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 00 PAKN (Trong đó, số tiếp nhận mới trong kỳ: 00 PAKN, số từ kỳ trước chuyển qua: Không có; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: Không có; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 00 PAKN).

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 00 PAKN (Trong đó, số phản ánh, kiến nghị đã được đăng tải công khai: 00 PAKN).

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00 PAKN.

II/ CÔNG TÁC KIỂM TRA CÔNG VỤ.

- UBND Thành phố giao phòng Nội vụ chủ trì thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm kịp thời hướng dẫn các ngành, đơn vị thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, báo cáo UBND Thành phố những ngành, đơn vị thực hiện chưa hiệu quả, đề xuất chấn chỉnh, tìm ra nguyên nhân để có biện pháp khắc phục và xem xét chấn chỉnh các công chức, viên chức thực hiện chưa bảo đảm công việc. Thực hiện nghiêm túc việc xử lý văn bản điện tử trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành (Idesk) đúng theo quy định.

- Tiếp tục chỉ đạo nghiêm việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến đối với tất cả cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp khi có nhu cầu thực hiện. Chủ động nghiên cứu, học tập, xây dựng và nhân rộng việc thực hiện các mô hình mới, cách làm hay có hiệu quả trong thực hiện

CCHC để áp dụng tại các phòng chuyên môn thuộc UBND Thành phố và UBND các xã, phường.

III/ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (KSTTHC).

- UBND Thành phố chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện nghiêm chỉnh về công tác KSTTHC thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn, góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về vai trò, ý nghĩa đối với công tác KSTTHC, rà soát, CCHC ở địa phương. Tập trung thực hiện hoàn thành nhiệm vụ trong công tác KSTTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông 03 tháng cuối năm 2024.

- Thường xuyên cập nhật, thống kê, rà soát kịp thời; niêm yết, công khai theo đúng quy định; cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ Kiểm soát TTHC trên địa bàn Thành phố được củng cố, kiện toàn và hoạt động có hiệu quả đã góp phần nâng cao chất lượng công tác CCHC nói chung và KSTTHC nói riêng để phục vụ tốt cho tổ chức và công dân.

- UBND Thành phố đã chỉ đạo các ngành chuyên môn thường xuyên kiểm tra, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố, các xã, phường. Phân công công chức phụ trách KSTTHC Thành phố hàng ngày tổng hợp các hồ sơ đang giải quyết trên Hệ thống phần mềm một cửa để nhắc nhở các phòng chuyên môn cũng như UBND các xã, phường xử lý kịp thời, tránh trường hợp hồ sơ giải quyết quá hạn dẫn đến trễ hạn.

IV/ KẾT QUẢ THỰC HIỆN ĐỀ NGHỊ CẮT GIẢM, ĐƠN GIẢN HÓA TTHC THEO CHỈ THỊ SỐ 16/CT-TTg CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ.

- UBND Thành phố ban hành Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 07 tháng 02 năm 2024 về việc rà soát, đánh giá TTHC năm 2024 trên địa bàn Thành phố Sa Đéc. Nhằm kịp thời phát hiện những quy định hành chính có nội dung không cần thiết, các TTHC không còn phù hợp, không đáp ứng được các nguyên tắc về quy định TTHC, đề kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các quy định, TTHC, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và cơ quan nhà nước, góp phần cải cách TTHC, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh Chỉ số CCHC của Thành phố.

- Lựa chọn rà soát các TTHC có quy định về yêu cầu thành phần hồ sơ chưa tạo điều kiện thuận lợi cho đối tượng thực hiện. Còn tình trạng yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định khi thực hiện TTHC; các thủ TTHC chưa được quy định (*Nhất là các loại TTHC theo hình thức xác nhận*); yêu cầu về thời hạn giải quyết còn kéo dài so với thực tế, đề đề xuất phương án đơn giản hóa phù hợp. Đề xuất nội dung cần bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, thay thế của TTHC, mẫu đơn, mẫu tờ khai hay yêu cầu, điều kiện để thực hiện TTHC và kiến nghị cụ thể quy định, văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ.

V/ ĐÁNH GIÁ CHUNG.

1. Về thuận lợi.

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của UBND Tỉnh và sự phối hợp nhịp nhàng giữa các Sở, ngành, của các đơn vị, địa phương. Đặc biệt là sự hỗ trợ, hướng

dẫn của Văn phòng UBND Tỉnh. UBND Thành phố đã triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác cải cách TTHC trên địa bàn Thành phố. Tạo được sự đồng thuận của tổ chức, cá nhân đối với nền hành chính phục vụ. Góp phần nâng cao hiệu quả Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của thành phố Sa Đéc.

- Công tác cải cách TTHC và KSTTHC được tập trung triển khai thực hiện nghiêm túc giúp UBND Thành phố nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý, điều hành trong công tác cải cách TTHC, thúc đẩy phát triển Kinh tế - Xã hội của địa phương, nhất là việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của UBND Thành phố đã tạo điều kiện thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cho các cá nhân, tổ chức ngày càng thuận lợi, tiết kiệm chi phí cho người dân khi đến thực hiện TTHC. Tính minh bạch và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan giải quyết TTHC được nâng cao.

- Thời gian qua, việc ứng dụng dịch vụ công trực tuyến được xem là khâu quan trọng, then chốt trong tiến trình cải cách TTHC và triển khai chính phủ điện tử tại địa phương. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của các tổ chức, cá nhân. Tăng tính công khai, minh bạch của TTHC; nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn và kiến thức về công nghệ thông tin của đội ngũ công chức các cơ quan hành chính nhà nước được phân công xử lý hồ sơ TTHC góp phần thúc đẩy phát triển Kinh tế - Xã hội tại địa phương.

- Việc giao cho Bưu điện đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trong thời gian qua gặp rất nhiều thuận lợi, giải quyết rất tốt trong việc tiếp nhận và trả kết quả. Giúp người dân tiết kiệm chi phí đi lại cũng như thực hiện TTHC.

- Đảm bảo thuận lợi nhất cho người dân (*Về chi phí, thời gian và sự hài lòng*). Tạo chuyển biến trong mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với người dân, góp phần cải thiện môi trường đầu tư bình đẳng, công khai, minh bạch, hiệu quả. Sự phối hợp giữa các công chức chuyên môn trong giải quyết công việc và thủ tục hành chính nhịp nhàng và đồng bộ.

- Ý thức, thái độ phục vụ của công chức và nhân viên Bưu điện đối với tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn. Nhân viên Bưu điện tại Một cửa của Thành phố và của phường An Hòa nhiệt tình, chịu khó, hòa nhã với các tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Khó khăn, vướng mắc.

- Giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số lĩnh vực có thực hiện tốt. Tuy nhiên, vẫn còn có những trường hợp chưa đảm bảo đúng quy trình và thời gian. Phần mềm một cửa điện tử thường xuyên không ổn định, bị treo dẫn đến ảnh hưởng không nhỏ đến việc tiếp nhận, trả kết quả cho cá nhân tổ chức khi đến giao dịch hồ sơ cũng như tổng hợp hồ sơ số hóa và hồ sơ liên thông đôi lúc chưa đúng thật chất số liệu (***Tỷ lệ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh không khớp với Cổng dịch vụ công quốc gia vì chưa đồng bộ***).

- Công chức đầu mối KSTTHC tại các cơ quan, đơn vị được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc chuyên môn khác của ngành mình và chuyển công tác khác, thời gian dành cho công tác nghiên cứu còn hạn chế nên chưa phát huy

được hiệu quả, chất lượng trong công tác tham mưu, đề xuất và triển khai thực hiện nhiệm vụ. Công tác tuyên truyền nhằm tạo chuyển biến nhận thức về hoạt động KSTTHC còn hạn chế, chưa thực sự huy động được các cá nhân, tổ chức tham gia tích cực vào công tác cải cách TTHC.

VI/ KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT.

1. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ phần mềm một cửa vì những hồ sơ liên thông Bảo trợ xã hội, cấp huyện đã có kết quả giải quyết nhưng khi chuyển về cấp xã thì không tải được file và có trường hợp không xem được file. Những hồ sơ liên thông TTHC của 02 nhóm TTHC hiện nay khi người dân nộp hồ sơ thì trên Cổng DVCQG không cập nhật kịp (*Cổng DVCQG không hiển thị hồ sơ đã nộp ở bộ phận một cửa nhưng lại hiển thị trạng thái đã tiếp nhận hồ sơ từ tài khoản của công dân*) nên khi người dân đến nhận hồ sơ thì thực tế công chức một cửa ở xã, phường chưa nhận được hồ sơ mà người dân đã nộp trước đó.

2. Đề nghị hỗ trợ kịp thời các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành Hệ thống cho UBND Thành phố và UBND các xã, phường nhằm giúp công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ đạt hiệu quả hơn. Ổn định lại Hệ thống thông tin giải TTHC, vì hiện nay thường xuyên bị lỗi thống kê báo cáo, khi xuất báo cáo thì không hiển thị số liệu hồ sơ đã giải quyết và tất cả hồ sơ đang giải quyết đều qua cột quá hạn.

3. Hỗ trợ phần mềm thực hiện khi văn thư đóng dấu chuyển ra một cửa các cấp thì những hồ sơ đôi khi không hiển thị mục của cơ quan cấp có thẩm quyền nên trả hồ sơ trực tuyến cho người dân đôi khi còn bị gián đoạn.

Trên đây là báo cáo công tác tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Sa Đéc./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (B/c);
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- CT, các PCT/UBND Thành phố;
- Lãnh đạo VP;
- Các phòng chuyên môn Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT + MC, Cường.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hon