

Số: /BC-UBND

Sa Đéc, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính được chuyển giao năm 2022 trên địa bàn thành phố Sa Đéc

Thực hiện Công văn số 45/UBND-KSTTHC ngày 05/9/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp, về việc phối hợp quản lý chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). Ủy ban nhân dân Thành phố báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC theo Đề án chuyển giao trên địa bàn Thành phố năm 2022 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác triển khai

- Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm Quyết định số 855/QĐ-UBND-HC ngày 31/7/2018 và Quyết định số 1148/QĐ-UBND-HC ngày 20/10/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Đồng thời, tăng cường theo dõi, kiểm tra và kịp thời chấn chỉnh công tác giải quyết TTHC của các đơn vị, địa phương, nhằm đảm bảo thời gian, tránh gây phiền hà và lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân làm khâu nhận xét, đánh giá công chức, viên chức cuối năm.

- Thường xuyên chỉ đạo⁽¹⁾ các ban, ngành Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường thực hiện tốt việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; tăng cường công tác phối hợp, quản lý việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; giao bộ phận chuyên môn tham mưu mua sắm và trang bị đầy đủ các trang thiết phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo hướng hiện đại, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, tạo sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết TTHC². Đồng thời, tiếp tục chỉ đạo các ban, ngành Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường cập nhật và niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ các TTHC mới ban hành, nhất là trên Trang Thông tin điện tử Thành phố; công khai địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng; Tổng đài 1022; hòm thư tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận Một cửa.

¹ Công văn số 148/UBND-HC ngày 15/02/2022 về việc tăng cường công tác phối hợp quản lý chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

² Công văn số 237/UBND-HC ngày 08/3/2022 về việc khắc phục hạn chế qua kiểm tra việc thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công.

- Các ban, ngành Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường tiếp tục thông tin, tuyên truyền đến tổ chức, công dân trên địa bàn về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Đề án, với nhiều hình thức như: thông báo trên trạm truyền thanh; thông tin trong các cuộc họp, hội nghị, sinh hoạt chi bộ... Đồng thời, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan khắc phục những hạn chế, khuyết điểm qua kết quả kiểm tra việc thực hiện Đề án năm 2021 theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Tình hình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

Trong năm 2022, tiếp nhận 19.857 hồ sơ TTHC, trong đó, nhận mới là 19.558 hồ sơ TTHC, kỳ trước chuyển sang là 299 hồ sơ TTHC; số hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 là 1.267 và mức độ 4 là 1.622 hồ sơ TTHC; số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích là 1.127 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng hạn là 11.969 hồ sơ, trước hạn 7.217 hồ sơ, trả quá hạn là 413 hồ sơ (*Có Phụ lục đính kèm*).

3. ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ

a. Ưu điểm

- Việc triển khai đề án chuyển giao, nhìn chung rất được Nhân dân đồng tình, ủng hộ nhằm góp phần phục vụ cá nhân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

- 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 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.

b. Hạn chế

- Nhân viên Bưu điện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố và của phường An Hoà thường xuyên thay đổi (Thành phố 03/05 nhân viên; phường an Hoà 01/01 nhân viên).

- Bưu điện Thành phố chưa chủ động chuẩn bị được nhân viên dự phòng có chuyên môn để thay thế khi nhân viên Bưu điện nghỉ phép hoặc có việc đột xuất.

- Việc phối hợp giữa nhân viên Bưu điện và công chức chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính có lúc chưa chặt chẽ.

- Bưu điện văn hóa phường An Hoà ở xa trụ sở Ủy ban nhân dân Phường nên việc giải quyết hồ sơ có kết quả giải quyết ngay cho người dân có lúc, có việc chưa kịp thời.

4. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị Bưu điện bố trí nhân viên Bưu điện làm việc tại Một cửa ổn định nhân sự; đồng thời, bố trí nhân viên dự phòng khi nhân viên tại Một cửa nghỉ phép hoặc có việc đột xuất.

- Đề nghị Bưu điện tuyển dụng nhân viên Bưu điện cần có trình độ, chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với vị trí được tuyển dụng.

II. KẾT QUẢ KHẮC PHỤC CÁC HẠN CHẾ, KHUYẾT ĐIỂM

1. Về trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa

Ủy ban nhân dân Thành phố đã giao bộ phận chuyên môn tham mưu mua sắm và trang bị đầy đủ các trang thiết phục vụ tại Bộ phận Một cửa theo hướng hiện đại, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, tạo sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết TTHC.

2. Về đội ngũ nhân viên bưu điện được chuyển giao nhiệm vụ và thực hiện Quy chế phối hợp quản lý

- Ủy ban nhân dân Thành phố đã ban hành Công văn số 237/UBND-HC ngày 08/3/2022 về việc khắc phục hạn chế qua kiểm tra việc thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công, chấn chỉnh khắc phục những hạn chế, khuyết điểm qua kết quả kiểm tra việc thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công. Đồng thời, tăng cường công tác phối hợp quản lý chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương. Qua đó, đã đề nghị Bưu điện thành phố Sa Đéc quán triệt đến nhân viên trực tại Bộ phận Một cửa chủ động, tích cực hơn nữa trong việc thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao; phát huy hơn nữa tinh thần trách nhiệm, tập trung công việc, thời gian để hỗ trợ cho công dân và Bộ phận Một cửa thực hiện TTHC, nhất là hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ Bưu chính công ích; tuyệt đối không được phân công nhân viên phụ trách Bộ phận Một cửa Thành phố và Bộ phận Một cửa Phường An Hoà thực hiện các nhiệm vụ thuộc nghiệp vụ của Bưu điện.

- Chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Thành phố tham mưu xây dựng và ban hành Phương án bố trí nhân sự dự phòng tại Bộ phận Một cửa, hằng tháng tổ chức đánh giá nhân viên bưu điện và công chức Tiếp nhận và Trả kết quả tham gia thực hiện Đề án đúng theo quy định.

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2023

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về những nội dung, nhiệm vụ theo Quyết định số 1148/QĐ-UBND-HC ngày 20/10/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp về việc giao cho Bưu điện Tỉnh đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp trên các phương tiện thông tin truyền thông, nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, nhân viên và sự đồng thuận của Nhân dân trong việc thực hiện TTHC.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 855/QĐ-UBND-HC ngày 31/7/2018 Ủy ban nhân dân Tỉnh, đồng thời tăng cường công tác phối hợp, quản lý

việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, các mô hình mới về cải cách TTHC.

3. Chỉ đạo ngành chuyên môn và Ủy ban nhân dân Phường An Hoà thực hiện Đề án tăng cường công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở đối với Bộ phận Một cửa trong quá trình thực hiện Quyết định chuyển giao của Tỉnh.

4. Đẩy mạnh thực hiện Kế hoạch số 262/KH-UBND ngày 05 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc triển khai thực hiện mô hình tổ chức và công dân khôn viết khi thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Sa Đéc.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính được chuyển giao năm 2022 trên địa bàn thành phố Sa Đéc, kính báo cáo đến Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh để tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND Tỉnh (b/c);
- CT, các PCT/UBND TP;
- Bưu điện TP;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT + NC^{Vhd}.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hon