

Số: /BC-UBND

Trà Bồng, ngày tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về thủ tục hành chính

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi.

Thực hiện Công văn số 1358/UBND-KSTTHC ngày 18/3/2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo tình hình, kết quả cải cách thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương;

Ủy ban nhân dân huyện Trà Bồng báo cáo kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC

Công tác cải cách hành chính (CCHC) là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị - xã hội, nhằm sửa đổi toàn diện hệ thống hành chính nhà nước, giúp cơ quan nhà nước hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân, phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội tốt hơn trong tình hình mới. UBND huyện xác định nhiệm vụ CCHC là nhiệm vụ trọng tâm, đột phá. Trong đó, lấy hiệu quả cải cách thủ tục hành chính (TTHC), sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là mục tiêu, động lực phấn đấu xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, phục vụ nhân dân tốt hơn, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Thông qua việc cải cách TTHC sẽ gỡ bỏ những rào cản về TTHC đối với môi trường kinh doanh và đời sống của người dân, giúp cắt giảm chi phí và rủi ro của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC. Hàng năm UBND huyện đều ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC qua đó rà soát, đánh giá các TTHC có thời hạn giải quyết từ 05 ngày làm việc trở lên, TTHC không phân định rõ cơ quan, đơn vị thực hiện, không xác định rõ thời hạn giải quyết, đồng thời đề nghị các cấp có thẩm quyền xem xét điều chỉnh, bổ sung. Hiện nay, các TTHC và thành phần hồ sơ giải quyết TTHC cũng như quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đều được UBND huyện công khai, minh bạch bằng nhiều hình thức tạo điều kiện thuận tiện cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đến giải quyết các TTHC. Từ đó người dân có thể dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến mà không cần phải đến trụ sở UBND huyện để nộp, tuy nhiên bên cạnh những kết quả đã đạt được cũng còn một số tồn tại, hạn chế đó là:

- Diện tích tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của một số địa phương chưa đảm bảo; UBND cấp xã chưa bố trí được thiết bị thông minh để hỗ trợ người

dân đánh giá mức độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; chủ yếu sử dụng phiếu đánh giá bằng giấy.

- Chưa huy động được sự tham gia tích cực của hiệp hội, doanh nghiệp, người dân, những đối tượng có liên quan trong quá trình CCHC cũng như cải cách TTHC.

- Việc thực hiện kiểm soát TTHC đã được thực hiện nhưng chưa đi vào chiều sâu, chưa hiệu quả; công tác rà soát, đánh giá, đề nghị bổ sung, thay thế, sửa đổi các TTHC không còn phù hợp chưa được thực hiện thực chất, còn chung chung, hiệu quả chưa cao.

- TTHC trên một số lĩnh vực còn chông chéo, chưa sát thực tế, còn nhiều rào cản, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

II. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Về cải cách quy định TTHC

a) Về kiểm soát quy định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL): Hàng năm, UBND huyện đều ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; chỉ đạo công chức tiến hành rà soát, đánh giá TTHC theo nội dung kế hoạch đã đề ra; xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm trong kiểm soát việc thực hiện công bố TTHC; rà soát các quy định hành chính, đơn giản hóa TTHC, nghiên cứu đề xuất cải tiến TTHC; tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân tổ chức về quy định hành chính; nâng cao năng lực công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC; triển khai chỉ đạo, kết hợp kiểm soát chặt chẽ hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện, Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn đảm bảo 100% TTHC được tiếp nhận và giải quyết trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, UBND huyện cập nhật báo cáo công tác kiểm soát TTHC trên hệ thống báo cáo của Văn phòng Chính phủ (vpcp.baocaochinhphu.gov.vn). Từ năm 2021 đến ngày 15/3/2024, UBND huyện tiếp nhận 01 trường hợp khiếu nại cũng như các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Trà Phú. UBND huyện đã chỉ đạo địa phương thực hiện báo cáo và phản hồi trên hệ thống phản ánh, kiến nghị Chính phủ.

- Số lượng TTHC thuộc phạm vi quản lý/ thẩm quyền giải quyết:

+ Cấp huyện: 365 thủ tục.

+ Cấp xã: 165 thủ tục. (Phụ lục kèm theo)

b) Về cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh UBND huyện đã xây dựng Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 04/3/2023 về rà soát,

đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 qua đó đã chỉ đạo phòng, ban chuyên môn thường xuyên rà soát các TTHC liên quan đến lĩnh vực kinh doanh, đồng thời đề nghị cấp có thẩm quyền xem xét cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trong hoạt động kinh doanh.

c) Về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ UBND huyện thường xuyên tổ chức rà soát các TTHC nội bộ để kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm, đơn giản hóa các TTHC nội bộ để góp phần nâng cao công tác quản lý, điều hành của các cấp chính quyền trong việc phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh - quốc phòng.

d) Về cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC liên quan đến quản lý dân cư UBND huyện đã chỉ đạo Công an huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát các TTHC liên quan đến quản lý dân cư để kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét cắt giảm, đơn giản hóa TTHC để phục vụ người dân một cách tốt nhất.

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

a) Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã tiếp tục công khai đầy đủ bộ TTHC và kịp thời niêm yết các TTHC khi có sửa đổi, bổ sung của các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết, mức thu phí, lệ phí; Việc công khai TTHC được thực hiện bằng nhiều hình thức như:

- Công khai TTHC dưới dạng Mã QR, niêm yết tại Bộ phận một cửa huyện.

- Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử huyện, qua đó đã giúp cho tổ chức và cá nhân dễ dàng tìm hiểu và thực hiện khi có yêu cầu, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Đến nay, cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các xã, thị trấn được đầu tư cơ bản và hiện đại đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Hàng năm UBND huyện đã thực hiện hỗ trợ kinh phí cho UBND các xã, thị trấn để thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

b) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Kết quả số hóa hồ sơ cấp huyện: 50% (từ ngày 01/01/2021 – 15/3/2024).

- Kết quả số hoá hồ sơ cấp xã: 45% (từ ngày 01/01/2021 – 15/3/2024).

Tiếp tục triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, cấp xã theo các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các cấp trên địa bàn huyện. Từ 01/01/2021 đến 15/3/2024, tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện đã tiếp nhận 138.424 hồ sơ, trong đó: Tiếp nhận trực tuyến là 18.603 hồ sơ, trực tiếp là 119.821 hồ sơ. Cụ thể như sau:

*** Cấp huyện:**

- Đã giải quyết: 12.424 hồ sơ
- + Trước hạn, đúng hạn: 12.124 hồ sơ .
- + Quá hạn: 300 hồ sơ.
- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến:
- + 2021: 9%
- + 2022: 21%
- + 2023: 30,5%
- + 03 tháng đầu năm 2024: 55,7%
- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến
- + 2021: 15%
- + 2022: 26,67%
- + 2023: 70,2%
- + 03 tháng đầu năm 2024: 80%.

*** Cấp xã:**

- Đã giải quyết: 126.000 hồ sơ
- + Trước hạn, đúng hạn: 125.300 hồ sơ .
- + Quá hạn: 700 hồ sơ.
- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến:
- + 2021: 10%
- + 2022: 22%
- + 2023: 34,5%
- + 03 tháng đầu năm 2024: 57,7%
- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến

- + 2021: 11%
- + 2022: 23,67%
- + 2023: 68,2%
- + 03 tháng đầu năm 2024: 75%.

c) Về theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp Thường xuyên theo dõi, kiểm tra thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp của công chức tại Bộ phận Một cửa, qua đó kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh các trường hợp công chức giao tiếp chưa đúng với công dân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện, Một cửa xã. Thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng sau khi công dân, tổ chức nhận kết quả TTHC theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/TTVPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

3. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị:

Từ năm 2021 đến ngày 15/3/2024, UBND huyện tiếp nhận 01 trường hợp khiếu nại cũng như các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Trà Phú. UBND huyện đã chỉ đạo địa phương thực hiện báo cáo và phản hồi trên hệ thống phản ánh, kiến nghị Chính phủ.

III. KHÁI QUÁT TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa cơ bản được thực hiện đảm bảo theo quy định. Tuy nhiên, do địa bàn miền núi đường truyền có lúc chưa ổn định dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ công dân bị gián đoạn làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC cho công dân. Việc tiếp nhận và giải quyết TTHC thông qua hệ thống bưu chính công ích còn nhiều hạn chế tỷ lệ phát sinh qua dịch vụ không nhiều.

- Việc thực hiện kiểm soát TTHC đã được thực hiện nhưng chưa đi vào chiều sâu, chưa hiệu quả; công tác rà soát, đánh giá, đề nghị bổ sung, thay thế, sửa đổi các TTHC không còn phù hợp chưa được thực hiện thực chất, còn chung chung, hiệu quả chưa cao.

- Phần lớn đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách chủ động triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC được giao; tuy nhiên, cũng có một bộ phận cán bộ, công chức, không chuyên trách cấp vẫn chưa nhận thức đúng đắn về vai trò của CCHC; vẫn còn tâm lý ỷ lại, chủ quan cho rằng nhiệm vụ CCHC là

của một ngành, một bộ phận, không phải lại nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy chế làm việc của cơ quan có lúc, có nơi chưa nghiêm; công tác thực hiện nhiệm vụ được phân công còn chậm, bỏ sót nhiệm vụ,... ảnh hưởng đến nhiệm vụ chung của cơ quan.

2. Bài học kinh nghiệm:

- Nhờ có sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết tâm, kịp thời của các cấp, chính quyền, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ huyện đến cơ sở.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm và quyết tâm chính trị của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, đơn vị, địa phương với mục tiêu chung là phải xác định mọi việc vì lợi ích thiết thực, đặt lợi ích của người dân lên hàng đầu. Nơi nào thủ trưởng cơ quan, đơn vị quan tâm chỉ đạo tốt thì hiệu quả triển khai rất tốt.

- Thường xuyên coi trọng công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về cải cách TTHC đến các cấp, các ngành, đoàn thể và nhân dân.

- Thực hiện công tác cải cách TTHC phải gắn liền với Quy chế thực hiện dân chủ tại cơ quan, đơn vị, địa phương; phát huy được sức mạnh tập thể, tạo sự đồng thuận cao của nhân dân cùng thực hiện, giám sát, kiểm tra trong quá trình triển khai thực hiện.

- Cải cách thủ tục hành chính tiếp tục phải đặt dưới sự lãnh đạo trực tiếp, toàn diện của các cấp ủy Đảng, sự quản lý điều hành của chính quyền và sự tham gia tuyên truyền, vận động và giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội. Cần nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành về mục tiêu, ý nghĩa, tầm quan trọng của cải cách hành chính nhất là cải cách TTHC đối với việc phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá quá trình triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC. Coi trọng thí điểm, tổng kết, nhân rộng những mô hình, sáng kiến trong cải cách TTHC. Chú trọng việc đánh giá, biểu dương những cơ quan đơn vị cá nhân thực hiện tốt và xử lý nghiêm các cá nhân, đơn vị vi phạm.

- Củng cố, kiện toàn và nâng cao vai trò của cơ quan tham mưu trong công tác tổng hợp, đôn đốc và theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC. Bên cạnh đó, cần thiết phải nâng cao năng lực của đội ngũ công chức làm công tác giải quyết TTHC; bố trí đủ nguồn lực tài chính cho cải cách TTHC.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo sát sao, đồng bộ với quyết tâm cao và kịp thời của các cấp ủy, chính quyền, nhất là phát huy mạnh mẽ vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu từ huyện đến cơ sở. Đồng thời làm tốt công tác tuyên truyền vận động, thuyết phục, coi đây là giải pháp trọng tâm, then chốt nhằm nâng cao nhận thức và tạo sự đồng thuận cao trong quá trình thực hiện, nhất là việc vận động phát huy vai trò gương mẫu của cán bộ, đảng viên.

2. Chỉ đạo việc rà soát, điều chỉnh, bổ sung Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, cấp xã sát tình hình hoạt động thực tiễn và các quy định của cấp trên; nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp.

3. Tiếp tục triển khai có hiệu quả các Kế hoạch liên quan đến công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC trên địa bàn huyện. Thường xuyên rà soát và chỉ đạo rà soát để kịp thời cập nhật công bố, công khai TTHC ngay sau khi văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC thuộc thẩm quyền.

4. Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết các hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đúng quy trình, quy định và thời gian.

5. Kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến giải quyết TTHC đúng quy định.

6. Tăng cường kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC để kịp thời chấn chỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế, đặc biệt là việc thực hiện giải quyết TTHC; tiến hành kiểm tra bộ phận 1 cửa cấp xã và đồng thời kiểm tra hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC của cơ quan chuyên môn theo kế hoạch.

7. Chỉ đạo các cơ quan, ban, ngành và UBND các xã, thị trấn tiếp tục thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

8. Thực hiện đẩy mạnh việc tuyên truyền vận động người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến; nộp hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện để nâng cao tỷ lệ trả kết quả hồ sơ thực hiện trực tuyến, hồ sơ giao dịch qua đường bưu điện, vừa tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện cho người dân.

9. Tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn huyện, UBND các xã, thị trấn thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Sớm ban hành văn bản hướng dẫn việc tái sử dụng kết quả thủ tục hành chính nhằm giảm được thời gian thực hiện của cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ, tránh lãng phí tài nguyên.

2. Hỗ trợ địa phương kết nối đồng bộ hồ sơ, dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm thường xuyên, liên tục, đáp ứng yêu cầu đánh giá theo thời gian thực của Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Rà soát tổng hợp, thống kê các thủ tục hành chính còn hiệu lực thuộc thẩm quyền xử lý của từng cấp thành một quyết định chung. Tránh tình trạng mỗi ngành, mỗi lĩnh vực được công bố từng quyết định riêng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- VP HĐND&UBND: CVP; PVP(CN); CV(CN),
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Hoàng Vĩnh

PHỤ LỤC

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày /3/2024 của UBND huyện Trà Bồng

I. Số lượng TTHC thuộc phạm vi quản lý/thẩm quyền giải quyết

Số lượng TTHC thuộc phạm vi quản lý/ thẩm quyền giải quyết				
Tổng số	Trung ương	Cấp tỉnh	Cấp huyện	Cấp xã
530			365	165