

Số: /BC-UBND

Tủa Chùa, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

Thực hiện Công văn số 1734/UBND-KSTT ngày 16/4/2024 của UBND tỉnh Điện Biên về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, UBND huyện Tủa Chùa Báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

1. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

a) Tình hình thực hiện

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 59/2021/NĐ-CP về xác thực, định danh điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng; Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP quy định một số nội dung biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 13/2023/TT-BNV hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử; Văn bản số 01/VBHN-VPCP ngày 11/01/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

UBND huyện ban hành Kế hoạch số 104/KH-UBND ngày 26/5/2021 về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn huyện. Trên cơ sở Kế hoạch, hàng năm UBND huyện lồng ghép các nhiệm vụ vào Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, đặc biệt là việc chuyển đổi số. 100% các xã, thị trấn xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thân thiện. Tổ chức tập huấn hướng dẫn về xây dựng hệ thống thông tin giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và đánh giá chất lượng giải quyết TTHC. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã hoạt động đã đi vào nề nếp, hiệu lực, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, kinh phí, công sức của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đến giải quyết TTHC.

b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại cấp huyện 290 TTHC, cấp xã 115 TTHC.

- Nhằm đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số. Trong năm qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, cấp xã chưa thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024:

+ Tại cấp huyện: Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận tính đến thời điểm báo cáo là 1.614 hồ sơ, trong đó: Trực tuyến 1.161 hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 439 hồ sơ;

+ Tại cấp xã, thị trấn: Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận tính đến thời điểm báo cáo là 4.797 hồ sơ, trong đó: Trực tuyến 4.665 hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 129 hồ sơ;

c) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Công tác triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn huyện Tủa Chùa đến nay bảo đảm tiến độ, trình tự. UBND huyện đã chủ động triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với thực hiện Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030” tới các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn, đồng thời rà soát, nâng cấp, sắp xếp, đổi mới quy trình, cách thức tổ chức công việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết để phù hợp với việc triển khai đưa quy trình số hóa gắn với quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC. Kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã năm 2023 và quý I/2024:

+ Về tỷ lệ số hồ sơ có số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận (Số hồ sơ có số hóa thành phần HS/Số hồ sơ Tiếp nhận): 6.252/6.434 đạt 97,17%;

+ Về tỷ lệ số hóa kết quả hồ sơ (Số hồ sơ có số hóa kết quả/Số hồ sơ đã giải quyết): 5.739/6.417 đạt 89,43%.

2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa

a) Tình hình, tổ chức thực hiện

UBND huyện đã tổ chức kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả từ huyện đến các xã, thị trấn và triển khai Bộ nhận diện thương hiệu theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Chính phủ, đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ. Chủ tịch UBND huyện ban hành Quyết định số 22/QĐ-CT

ngày 10/01/2023 về việc giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện Tủa Chùa. Hiện tại, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện gồm 15 cán bộ, công chức, viên chức (trong đó có 03 người ngành dọc). Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 12 xã, thị trấn có 84 công chức chuyên môn trực tiếp làm việc. Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, các xã, thị trấn được bố trí các trang thiết bị tối thiểu gồm: Máy vi tính, máy in, máy quét (Scanner), máy vi tính phục vụ cho tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, TTHC; hệ thống mạng LAN kết nối Internet; thiết bị phát sóng wifi; tủ đựng tài liệu, điện thoại cố định, bàn và ghế làm việc, hệ thống camera giám sát; bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ, nước uống, hòm thư góp ý, bảng niêm yết công khai TTHC, nội quy làm việc. Trang thiết bị của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được bố trí khoa học theo các chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin về TTHC; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, bảo đảm đủ điều kiện để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức; có đủ điều kiện để thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần.(có Phụ lục kèm theo).

b) Đánh giá, nêu rõ tính hiệu quả trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa.

Việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đã tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức rút ngắn thời gian, tiết kiệm kinh phí, có thể tra cứu theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ dễ dàng, thuận tiện; lãnh đạo cơ quan dễ theo dõi tình hình giải quyết TTHC của đơn vị, kịp thời nhắc nhở đối với các hồ sơ có khả năng trễ hạn, quá hạn; công chức chuyên môn có thể phân bổ thời gian hợp lý để tham mưu giải quyết TTHC; góp phần nâng cao năng lực trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức về chuyên môn nghiệp vụ, về kỹ năng xử lý công việc cũng như tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân; xây dựng mối quan hệ thân thiện, hòa nhã giữa công chức và Nhân dân, tạo được lòng tin của Nhân dân đối với đội ngũ cán bộ thực thi công vụ và bộ máy hành chính Nhà nước, góp phần nâng cao tính minh bạch trong giải quyết TTHC trên địa bàn huyện Tủa Chùa trong những năm qua.

c) Đánh giá, nêu rõ những thuận lợi trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thời gian qua trên địa bàn huyện cơ bản giải quyết được nhu cầu của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến thủ tục hành chính, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước của chính quyền các cấp. Hiệu quả của việc giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” các cấp đã làm cho nền hành chính trở nên dân chủ, minh bạch, có tính chuyên nghiệp hơn; mang lại sự thuận tiện cho người dân đồng thời người dân, doanh nghiệp, sau khi thực hiện cơ chế "một cửa", thái độ phục vụ của công chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC dần

thay đổi, luôn niềm nở đón tiếp, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tận tình. Người dân không phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi như trước. Đặc biệt, thời gian cung ứng các dịch vụ hành chính được niêm yết công khai, quy định rõ ràng, giảm được chi phí, thời gian đi lại. Người dân dần hài lòng với việc áp dụng cơ chế "một cửa" trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc trên địa bàn huyện.

d) Đánh giá, nêu rõ những khó khăn, bất cập trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương.

- Việc tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính ở bộ phận "một cửa" các cấp, tình trạng thường gặp là hạ tầng internet, đường truyền phục vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho người dân chưa ổn định. Việc quy định số hóa (yêu cầu scan trước các tài liệu) dẫn tới khó khăn trong việc triển khai của các địa phương do đầu tư máy móc, thiết bị theo thủ tục đầu tư công phức tạp, kéo dài dẫn đến thiếu trang thiết bị thiết yếu như máy vi tính, máy in, máy scan...

3. Đánh giá chung

3.1. Ưu điểm

UBND huyện luôn quan tâm chỉ đạo tạo điều kiện thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông và quy định công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Nhìn chung việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cấp huyện, cấp xã đều đảm bảo đúng quy định, quy trình tiếp nhận hồ sơ đến trả kết quả cho tổ chức, công dân, công khai kết quả giải quyết đều được thực hiện tốt. Chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của huyện, UBND cấp xã trong việc giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân được nâng cao. Cán bộ, công chức, người làm việc tại bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu nhiệm vụ. Tính kỷ luật, kỷ cương hành chính, ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ nhân dân; thực hiện quy tắc, văn hóa ứng xử nơi công sở của cán bộ, công chức, viên chức được cải thiện rõ rệt.

3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- **Tồn tại, hạn chế:** Bên cạnh những kết quả đạt được công tác tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC vẫn còn nhiều hạn chế. Một số lãnh đạo các xã, nhất là người đứng đầu chưa thực sự quan tâm, quyết liệt chỉ đạo; một số cán bộ, công chức thực thi công vụ chưa nghiêm vẫn còn để tình trạng hồ sơ trễ hạn, chưa tập trung hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn thấp. Công tác Hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC tính đến thời điểm hiện nay mới thực hiện công đoạn quét (scan) hồ sơ tài liệu và số hóa một phần của quy trình.

- **Nguyên nhân:** Hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị chưa đáp ứng yêu cầu; Cổng Dịch vụ công quốc gia thường xuyên bị lỗi trong lúc cao điểm. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa hoàn thiện (các tỉnh năng chậm được nâng cấp, phát triển,...)

4. Kiến nghị, đề xuất: Đề nghị UBND tỉnh Điện Biên quan tâm bổ sung chế độ đãi ngộ cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và cấp xã.

Trên đây là Báo cáo Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã của UBND huyện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lđ. UBND huyện;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trung tâm VH-TH-TH huyện (đăng tải trên trang thông tin điện tử của huyện);
- Lưu VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Minh Tuân

PHỤ LỤC

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã
 (Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2024 của UBND huyện Tủa Chùa)

STT	Bộ phận Một cửa	Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	
CẤP HUYỆN, CẤP XÃ					
I	Bộ phận một cửa				
1	Bộ phận Một cửa cấp huyện	15	01	14	
2	Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn	84	84	0	
	Tổng	99	85	14	