

Số: 390/BC - UBND

Hoàng Trung, ngày 15 tháng 12 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 4 năm 2023**

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

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

Năm 2023, xã Hoàng Trung đã tiến hành công khai 242 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã do UBND tỉnh ban hành được cập nhật hướng xuyên và niêm yết công khai 100% thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã và trên trang thông tin điện tử của xã theo đường link cập nhật:

<https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn/portaldvc/KenhTin/thu-tuc-hanh-chinh-quoc-gia.aspx?tk=&malv=&cap=3&dt=>

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

UBND xã đã chủ động thực hiện rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các TTHC không còn phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, trong đó đã cắt giảm thời gian của 12 thủ tục.

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

Thực hiện việc tiếp nhận, chuyển và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP về kiểm soát TTHC đã được UBND xã tổ chức thực hiện nghiêm túc, đảm bảo các quy định của pháp luật. Năm 2023, trên hệ thống phản ánh kiến nghị của công dân <https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn/> UBND xã không nhận được phản hồi kiến nghị nào.

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

Năm 2023, tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 890 hồ sơ. Trong đó:

- + Số hồ sơ mới tiếp nhận trực tiếp: 190 hồ sơ.
- + Số hồ sơ nhận trực tuyến: 697 hồ sơ.
- + Số hồ sơ kỳ trước chuyển qua: 03 hồ sơ
- Kết quả giải quyết TTHC:
  - + Số hồ sơ giải quyết đúng hạn 35 hồ sơ.
  - + Số hồ sơ giải quyết trước hạn 848 hồ sơ.
  - + Số hồ sơ đang giải quyết: 03 hồ sơ (trong hạn: 01; Quá hạn: 02)
  - + Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 04 hồ sơ

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

### *a) Công tác chỉ đạo và triển khai thực hiện*

UBND xã đã ban hành Quyết định số 103/QĐ-UBND ngày 30/12/2023 về ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023.

### *b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông*

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Hoàng 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 50m<sup>2</sup> được chia thành các khu vực: Khu vực niêm yết công khai TTHC, Khu vực tra cứu kết quả giải quyết 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 Tiếp nhận và Trả kết quả được trang bị, đầu tư các thiết bị: Chứng thư số cá nhân, máy tính 04 bộ, máy photocopy có chức năng scan 01 bộ, hệ thống mạng, ghế ngồi giao dịch trực tiếp với công chức 04; ghế chờ 08, bàn kê khai hồ sơ 01 cái. Hiện tại đáp ứng được việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại xã, đảm bảo 01 công chức chuyên môn được trang bị 01 máy tính.

Thực hiện văn bản số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 về hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu 1 cửa. UBND xã Hoàng Trung đã tiến hành lắp đặt bộ nội thất và ngoại thất về nhận diện thương hiệu một cửa tại UBND xã Hoàng Trung.

UBND xã thực hiện tiếp nhận 100% hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được nhập dữ liệu hồ sơ trên Hệ thống phần mềm một cửa. Các hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy trình xử lý hồ sơ đảm bảo đúng quy trình nội bộ điện tử đã được cập nhật trên Hệ thống.

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

### *\* Tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến 1 phần và toàn trình*

UBND xã đã triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử phải lấy tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử làm trung tâm; phương thức thực hiện đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, các giải pháp, điều kiện bảo đảm phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử thuộc thẩm giải quyết UBND xã.

Năm 2023, 100% hồ sơ được số hóa theo quy định; tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình đạt 100%;

Năm 2023, UBND xã Hoàng Trung đã chứng thực hoàn thành được 144 trường hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

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

Công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật liên quan đến kiểm soát TTHC, công tác cải cách TTHC được thực hiện thường xuyên đa dạng

dưới nhiều hình thức khác nhau như: thông qua các cuộc họp, hội nghị, trên cổng thông tin điện tử đến mỗi cán bộ, công chức, các cơ quan có liên quan, các đơn vị xã phường nhằm nâng cao năng lực, nhận thức về công tác kiểm soát TTHC, mang lại hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

Ngoài ra, UBND xã đã niêm yết công khai thủ tục hành chính thẩm quyền giải quyết của cấp xã tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên trang thông tin điện tử của xã: [hoangtrung.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn](http://hoangtrung.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn), trên hệ thống truyền thanh của xã. Nhằm giúp người dân nắm rõ các TTHC cần thiết trước khi giao dịch, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân giải quyết hồ sơ TTHC một cách nhanh chóng, chính xác.

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

Nhằm đánh giá kịp thời, toàn diện tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn; qua đó có biện pháp chấn chỉnh, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm, thực hiện không đúng với chỉ đạo, quy định về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức trong thực hiện kiểm soát TTHC, UBND xã giao cho công chức Văn Phòng - Thống kê, công chức Tư pháp - Hộ tịch thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở việc giải quyết các TTHC, việc rà soát, niêm yết các TTHC.

### **9. Đánh giá sự hài lòng**

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/01/2023 về Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) xã Hoàng Trung, giai đoạn 2022 - 2025;

Năm 2023, UBND xã đã tiến hành lấy phiếu đánh giá hài lòng của người dân thông qua việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa xã. Kết quả đạt được cụ thể như sau:

Tổng số phiếu đánh giá sự hài lòng: 838

- Số điểm: 18 điểm- xếp loại: Xuất sắc

- Tỷ lệ rất hài lòng: 95,9%

- Tỷ lệ hài lòng: 3,5%

- Tỷ lệ bình thường: 0,6%

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo UBND xã, nên công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận Một cửa đạt được nhiều kết quả tích cực: Sự hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giải quyết TTHC không ngừng được nâng lên; nghiệp vụ của cán bộ, công chức viên chức được nâng cao, tác phong chuyên nghiệp, thái độ phục vụ nhân dân được cải thiện rõ rệt, giảm phiền hà, những phiền nhiễu trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

### **2. Tồn tại hạn chế**

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích còn gặp nhiều khó khăn do các bước tạo lập tài khoản trên dịch vụ công mất thời

gian và phức tạp, tâm lý người dân chưa tin tưởng vào môi trường mạng và đường bưu chính dẫn đến phát sinh hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích còn hạn chế.

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

1. Tiếp tục nâng cao chất lượng các hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn xã, ban hành kịp thời các kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện các hoạt động kiểm kiểm soát TTHC của xã.

2. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2024. Báo cáo UBND huyện các bất cập, vướng mắc (nếu có) để bổ sung vào kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC.

3. Duy trì công tác tuyên truyền đến các tầng lớp nhân dân về cải cách TTHC, giúp nhân dân thấy được tác dụng của cải cách TTHC, nâng cao niềm tin của nhân dân đối với Đảng và các cấp chính quyền.

4. Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc niêm yết công khai các TTHC do tỉnh công bố, tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức công dân về quy định hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch khi thực hiện TTHC.

### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT: Không**

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện kiểm soát TTHC năm 2023, nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 của UBND xã Hoàng Trung, UBND xã báo cáo Văn phòng HĐND-UBND huyện tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Văn phòng HĐND-UBND huyện (b/c);
- TTĐU-HĐND xã (b/c);
- TT.UBND xã (b/c);
- Lưu: VT.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Đỗ Hùng Sơn**

