

BÁO CÁO

Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Công văn số 15476/UBND-KSTTHCCNC ngày 05/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính. Ủy ban nhân dân huyện Triệu Sơn báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, như sau:

1. Tình hình triển khai thành lập Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả:

Thực hiện quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh Thanh Hóa, Ủy ban nhân dân huyện Triệu Sơn đã ban hành các văn bản để triển khai thành lập Trung tâm hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính trên địa bàn như:

- Quyết định số 8298/QĐ-UBND ngày 29/12/2017 về việc thành lập Trung tâm Hành chính công huyện Triệu Sơn.

- Quyết định số 82/QĐ-UBND Ngày 04/01/2018 về việc bố trí công chức làm việc chuyên trách tại Trung tâm Hành chính công huyện Triệu Sơn.

- Quyết định số 8659/QĐ-UBND ngày 26/12/2018 về bố trí người làm việc và phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Triệu Sơn.

Đồng thời ban hành các văn bản hướng dẫn UBND các xã, thị trấn trên địa bàn thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân đúng quy định.

2. Đánh giá thực trạng về vị trí, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2.1. Đánh giá về thực trạng, chức năng, nhiệm vụ:

Hiện nay, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện và của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn đang thực hiện tốt các quy định về vị trí, chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị, như:

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Triệu Sơn và UBND các xã, thị trấn thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên

thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

- Công khai đầy đủ, kịp thời trên Cổng thông tin điện tử và bằng văn bản danh Mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính;

- Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí theo quy định;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

- Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

- Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

2.2. Cơ cấu tổ chức, bộ máy của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- *Cấp huyện:*

Hiện nay tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Triệu Sơn có 04 đồng chí.

- + 01 đồng chí Phó Chánh văn phòng HĐND&UBND- Phụ trách chung;

- + 01 đồng chí là Chuyên viên phụ trách việc tiếp nhận và trả kết quả;

- + 02 đồng chí là Cán bộ Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai Triệu Sơn.

- *Cấp xã:* Có tổng số 70 cán bộ, công chức được bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Mỗi xã, thị trấn bố trí từ 02 đồng chí, riêng UBND Thị trấn Triệu Sơn và Thị trấn Nưa bố trí 03 đồng chí, đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đúng quy định.

3. Đánh giá chung hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn.

3.1 Kết quả đạt được:

- Công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn được thực hiện kịp thời, khách quan và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban, cơ quan chuyên môn.

- Triển khai thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 qua cổng Dịch vụ công của UBND tỉnh

- Quá trình giải quyết hồ sơ TTHC được kiểm tra, đôn đốc, giám sát một cách chặt chẽ.

- Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa đáp ứng được nhu cầu công việc, đảm bảo thực hiện đúng quy định, đúng trình tự, thủ tục do Luật định.

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị đầy đủ như: Hệ thống máy tính kết nối mạng Internet, máy in, máy scan, máy đánh giá sự hài lòng của tổ chức và cá nhân; các hệ thống phần mềm như: Phần mềm Một cửa điện tử, phần mềm lấy số thứ tự... đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Từ ngày 01/01/2020 đến 30/09/2021 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Triệu Sơn và UBND các xã, thị trấn đã tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền, như sau:

a) Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết: 186.142 hồ sơ, trong đó: Số hồ sơ mới tiếp nhận trực tuyến: 8.167 hồ sơ; số hồ sơ từ kỳ báo cáo trước chuyển qua: 1.844 hồ sơ; số hồ sơ mới tiếp nhận (*trực tiếp hoặc dịch vụ bưu chính*): 176.131 hồ sơ.

b) Kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết: 184.717. Trong đó: số hồ sơ giải quyết quyết đúng hạn: 184.222; số hồ sơ giải quyết quá hạn: 495. Số hồ sơ đang giải quyết: 1.425 hồ sơ. Trong đó: số hồ sơ chưa đến hạn 1.420; số hồ sơ quá hạn 05.

Tất cả các hồ sơ đã được xử lý, giải quyết trên phần mềm Một cửa điện tử và trên Cổng dịch vụ công của UBND tỉnh.

3.2. Tồn tại, hạn chế:

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận được giải quyết đúng hạn chưa đạt 100%;

- Chưa kịp thời thực hiện công khai xin lỗi tổ chức và công dân khi để xảy ra tình trạng trễ hẹn hồ sơ;

- Tỷ lệ tiếp nhận và giải quyết TTHC mức độ 3, 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của UBND tỉnh chưa cao; các TTHC mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm chưa đạt yêu cầu;

- Việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích đã được huyện triển khai tổ chức thực hiện, tuy nhiên trong năm chưa phát sinh hồ sơ.

3.3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế:

- Một số cán bộ, công chức các phòng, ban mới được giao nhiệm vụ quen không kết thúc công việc giải quyết TTHC trên Phần mềm Một cửa điện tử; khi phân công nhiệm vụ trên Phần mềm vẫn còn nhầm lẫn quy trình thực hiện giữa các cá nhân trong phòng chuyên môn, nên khi tích vào chuyển hồ sơ cho cá nhân này thì lại chuyển về tài khoản cho cá nhân khác, dẫn đến tình trạng chậm hồ sơ.

- Tỷ lệ tiếp nhận và giải quyết TTHC mức độ 3, 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của UBND tỉnh chưa cao; các TTHC mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm chưa đạt yêu cầu là do bắt đầu từ quý 2/2020, cơ quan UBND huyện mới triển khai việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 tại cấp huyện và từ quý 1/2021 các xã, thị trấn mới bắt đầu tiếp nhận. Bên cạnh đó, người dân chưa có thói quen sử dụng công nghệ để giải quyết TTHC mà chỉ muốn đến trực tiếp để làm TTHC; điều kiện cơ sở vật chất phục vụ cho nhiệm vụ này đang còn hạn chế, nhất là ở những địa bàn vùng nông thôn, vùng có điều kiện kinh tế khó khăn (khó khăn máy vi tính có kết nối internet, máy scan...) nên nếu có nhu cầu thì cũng không thực hiện được. Mặt khác, theo quy định đối với phương thức gửi hồ sơ trực tuyến thì sau khi nhận được hồ sơ trực tuyến đầy đủ, cán bộ tiếp nhận gửi Phiếu hẹn trả kết quả có chữ ký số của cán bộ tiếp nhận đến địa chỉ thư điện tử cho người có yêu cầu. Tuy nhiên, trên thực tế, do điều kiện cơ sở vật chất còn hạn chế nên mặc dù đã triển khai sử dụng chữ ký số nhưng chưa thể đăng ký chữ ký số cho cán bộ tiếp nhận.

- Chưa phát sinh hồ sơ TTHC được trả qua dịch vụ Bưu chính công ích vì công dân không muốn nhận kết quả qua Bưu điện mà muốn nhận kết quả trực tiếp.

4. Đề xuất, kiến nghị:

- Tăng cường công tác chỉ đạo triển khai cải cách hành chính từ UBND tỉnh, huyện, xã; chịu trách nhiệm cá nhân về mặt chỉ đạo, đôn đốc triển khai các nội dung cải cách hành chính thuộc phạm vi quản lý của ngành và địa phương mình. Đồng thời nâng cao năng lực, trình độ đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tham mưu về cải cách hành chính ở các cấp. Quan tâm ban hành các chế độ chính sách hỗ trợ đối với công chức phụ trách bộ phận và công chức tiếp nhận, trả kết quả TTHC tại Bộ phận một cửa.

- Xây dựng hệ thống giám sát, đánh giá, xếp hạng chất lượng cung ứng dịch vụ công của các đơn vị; lấy kết quả triển khai cải cách hành chính và chất

lượng cung ứng dịch vụ công làm tiêu chí bắt buộc để đánh giá thi đua, khen thưởng hàng năm.

- Để công tác cải cách hành chính đạt hiệu quả cao, cần thay đổi một số nội dung trong các TTHC được ban hành. Do các TTHC khá rườm rà, nhiều biểu mẫu, các biểu mẫu nhiều mục, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức khi làm tờ khai, biểu mẫu; một số TTHC yêu cầu giải quyết qua Cổng dịch vụ công của UBND tỉnh và dịch vụ bưu chính công ích chưa phù hợp với điều kiện thực tế.

Trên đây là báo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính, UBND huyện Triệu Sơn báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Bùi Huy Dũng