

Số: 60 /BC-UBND

Hà Vinh, ngày 15 tháng 3 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Công tác Kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện Thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý I năm 2023**

Kính gửi: UBND huyện Hà Trung.

Thực hiện chế độ báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo Thông tư 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ. UBND xã Hà Vinh 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 I năm 2023 như sau:

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

##### **1. Về thực hiện công khai, niêm yết TTHC.**

Thực hiện các Quyết định của UBND tỉnh về ban hành danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã. UBND xã giao công chức Văn phòng thống kê gửi đến công chức chuyên môn liên quan tổ chức thực hiện.

Cập nhật các Thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử của xã, niêm yết công khai tại phòng Bộ phận Một cửa của UBND xã, tuyên truyền rộng rãi đến mọi tầng lớp nhân dân, các tổ chức cá nhân trên địa bàn được biết. Thường xuyên cập nhật các TTHC mới, các Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa, các TTHC bị bãi bỏ trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Nắm bắt được các văn bản còn hiệu lực hoặc hết hiệu lực, từ đó phục vụ kịp thời trong công việc chuyên môn đồng thời đáp ứng nhu cầu của tổ chức, công dân và doanh nghiệp đến làm việc.

Hiện nay Bộ phận Một cửa tại UBND xã đã tiến hành niêm yết công khai Bộ thủ tục hành chính với tổng số 244/244 TTHC áp dụng tại cấp xã. Số TTHC thực hiện thường xuyên trên môi trường điện tử: 19 TTHC. Trên Cổng thông tin điện tử của xã đã công khai đầy đủ các Quyết định công bố TTHC: <http://havinh.hatrung.thanhhoa.gov.vn>

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

UBND xã ban hành Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 04/01/2023 của UBND xã về kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023; xây dựng kế hoạch cắt giảm TTHC; Các bộ phận chuyên môn tiến hành rà soát cắt giảm TTHC theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ về việc rà soát cắt giảm TTHC. Thường xuyên rà soát cập nhật bộ thủ tục hành chính, các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung có chứa đựng TTHC để niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC.

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

Thực hiện Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14/22008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Hệ thống phản hồi Thanh Hóa về việc tiếp nhận, chuyển và xử lý phản ánh, kiến nghị (địa chỉ <https://phanhoi.thanhhoa.gov.vn> và <http://pakn.dichvucong.gov.vn>) của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

- Trong quý I/2023 Ủy ban nhân dân xã không có phản ánh, kiến nghị nào của các tổ chức, cá nhân liên quan đến các quy định hành chính.

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

Việc chấp hành quy định về thành phần, số lượng hồ sơ trong mỗi TTHC đều được công chức thực hiện, giải quyết TTHC thực hiện nghiêm túc, đúng quy định, không tự ý đặt thêm thành phần hồ sơ; công chức thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC có phẩm chất đạo đức tốt, thái độ giao tiếp đúng mực với công dân.

Kết quả giải quyết Thủ tục hành chính trong quý I (từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/3/2023) như sau:

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận: 321 hồ sơ, trong đó: Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 238 hồ sơ; Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, dịch vụ bưu chính: 83 hồ sơ; Hồ sơ từ kỳ trước: 0 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 321 hồ sơ, trong đó: Giải quyết trước hạn: 320 hồ sơ; hồ sơ giải quyết đúng hạn: 0 hồ sơ; hồ sơ giải quyết quá hạn: 1 hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 0 hồ sơ giải quyết trong hạn.

- Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên công dịch vụ công Quốc gia quý I năm 2023: 12 hồ sơ.

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

#### **a) Thực hiện phần mềm một cửa, số hóa hồ sơ:**

Thực hiện tiếp nhận hồ sơ 100% qua Hệ thống thông tin phần mềm Một cửa điện tử, hướng dẫn cán bộ công chức nộp hồ sơ phải xác định đúng vai trò của chủ hồ sơ và người nộp hồ sơ để nhập chính xác thông tin trên phần mềm nhằm phục vụ cho việc tra cứu, thống kê.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận đầy đủ thành phần hồ sơ, Scan đính kèm thành phần hồ sơ đảm bảo quy định, số hóa kết quả giải quyết TTHC. Kết quả, số hóa thành phần hồ sơ và số hóa kết quả giải quyết TTHC, nhằm tạo kho dữ liệu cho công dân, tái sử dụng dữ liệu điện tử và khai thác dữ liệu dân cư các hồ sơ TTHC.

- Thực hiện Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 02/02/2023 về việc ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết của Chính phủ, Nghị quyết của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh về nhiệm vụ kinh tế - xã hội, quốc phòng- an ninh năm 2023, Nghị quyết của Huyện ủy, HĐND huyện về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh năm 2023 và UBND xã thực hiện Nghị quyết của Đảng ủy, HĐND xã về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh năm 2023 giao chỉ tiêu cấp xã:

- Xã đã triển khai, thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và xử lý, giải quyết các TTHC trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn và trước hạn đạt: 97,7%.

- Tiếp nhận mức độ 3: 108/108 hồ sơ, tỷ lệ: 100%.

- Tiếp nhận trực tuyến mức độ 4: 133/133 hồ sơ, tỷ lệ: 100%.

- Đã triển khai tích hợp Hệ thống thông tin Một cửa điện tử với Cổng dịch vụ công của tỉnh và dịch vụ công quốc gia. Tăng cường chỉ đạo, điều hành, xử lý công việc của cơ quan hành chính trên môi trường số.

#### ***b) Tình hình thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính***

- Thực hiện Công văn số 974/VP-KSTTHCNC ngày 31/8/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc hướng dẫn phân quyền tài khoản cấp 3 và thực hiện dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Công văn số 739/UBND-TP ngày 31/03/2022 của UBND huyện về việc triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên cổng dịch vụ công Quốc gia. Kết quả thực hiện năm quý I năm 2023: 12 hồ sơ.

#### **6. Công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC**

Quý I/2023, thực hiện giải quyết TTHC đều đảm bảo 100%; hồ sơ trên Hệ thống phần mềm chậm do lỗi hệ thống, đã trả kết quả hồ sơ cho công dân trước hạn. Do đó, trong quý không có trường hợp nào có ý kiến thắc mắc do cán bộ, công chức làm sai quy định nên không có hồ sơ trả kết quả chậm do đó không phải công khai xin lỗi công dân.

#### **7. Đánh giá sự hài lòng**

- Thực hiện đánh giá hài lòng của tổ chức, công dân trên Hệ thống Một cửa điện tử và cổng dịch vụ công của tỉnh, quý I năm 2023: Tỷ lệ đánh giá hài lòng của Bộ phận Một cửa: 18 điểm.

#### **8. Tuyên truyền hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

##### ***a) Nội dung tuyên truyền***

- Tuyên truyền về Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, đặc biệt tăng cường dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính để phục vụ cho việc nộp hồ sơ trực tuyến. Tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tuyên truyền về hệ thống tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tỉnh địa chỉ <https://phanhoi.thanhhoa.gov.vn> và <http://pakn.dichvucong.gov.vn> để cá nhân, tổ chức biết thực hiện quyền của mình một cách công khai, thực hiện giám sát các hành vi hành chính của các cơ quan nhà nước cũng như quy định hành chính còn nhiều bất cập.

- Tuyên truyền về cải cách hành chính, đổi mới lề lối làm việc theo hướng hiện đại hóa nền hành chính, đổi mới về nhận thức tư duy phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan nhà nước.

- Tuyên truyền và hướng dẫn cho người dân và doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ hiện đại trong việc nộp – trả kết quả trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính, giảm việc nộp hồ sơ trực tiếp, tiết kiệm thời gian, giảm số lần đi lại, tiết kiệm chi phí...

##### ***b) Các hình thức tuyên truyền***

- Hoạt động tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính được lãnh đạo UBND xã chỉ đạo thực hiện thường xuyên bằng nhiều hình thức đa dạng như: Thực hiện hướng dẫn về thủ tục hành chính trên loa phát thanh của các xã. Tuyên truyền rộng rãi đến người dân bằng phương pháp thông tin đại chúng, các bản tin bài viết trên Cổng thông tin điện tử của ủy ban nhân dân xã ([yenduong.hatrung.thanhhoa.gov.vn](http://yenduong.hatrung.thanhhoa.gov.vn)) và tổ chức lồng ghép thông qua các hội nghị, tập huấn.

- Đề tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân liên hệ công việc và góp ý về thực hiện quy trình, thủ tục hành chính, đặc biệt là kịp thời phản ánh những biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà của công chức trong thực thi nhiệm vụ. UBND xã đã thông báo thông tin địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng, tại trụ sở làm việc có hòm thư góp ý. UBND xã thường xuyên thực hiện cập nhật, tuyên truyền các thủ tục hành chính mới, các quyết định được tỉnh công bố trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan ([yenduong.hatrung.thanhhoa.gov.vn](http://yenduong.hatrung.thanhhoa.gov.vn)) và các phương tiện thông tin đại chúng kịp thời đầy đủ và đơn giản.

- Kết quả việc thực hiện kế hoạch tuyên truyền: Đã giúp cán bộ và nhân dân nắm bắt được các quy định về trình tự trong giải quyết các TTHC ở địa phương, đặc biệt là công tác giải quyết các TTHC cho công dân đảm bảo đúng trình tự, đúng thời gian quy định, không gây phiền hà, đảm bảo sự hài lòng của công dân đến giao dịch.

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

Thực hiện hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa xã đã làm biển nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa; niêm yết TTHC nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa....

Số lượng công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả: 05 công chức (gồm Công chức VPTK; Công chức TPHT; Công chức Địa chính; Công chức VHXXH). Công chức tại Bộ phận TN&TKQ có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao, có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, chuẩn mực, đúng quy định quy chế văn hóa công sở, công chức tại Bộ phận TN&TKQ giải quyết TTHC hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần. Các hồ sơ được giải quyết đúng hẹn, không để chậm giải quyết hồ sơ. Cá nhân, tổ chức đến giao dịch đều hài lòng với thái độ làm việc, kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.

Triển khai thực hiện 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; Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được bố trí 01 phòng làm việc rộng 30m<sup>2</sup> trang bị đầy đủ như: Mạng Internet, hệ thống mạng LAN, thiết bị sóng Wifi; 1 Máy Scan, 5 máy vi tính; 5 máy in; 3 tủ đựng tài liệu; bàn ghế làm việc; ghế ngồi chờ; bàn ghế để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch. trang bị 04 quạt trần; có treo bảng niêm yết quy chế, nội quy, ... cơ bản đảm bảo

theo quy định. Đảm bảo điều kiện cho giải quyết công việc và phục vụ nhu cầu của người dân, tổ chức.

UBND xã đã phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ làm việc tại Bộ phận một cửa do đồng chí CT.UBND xã là Trưởng ban các thành viên là công chức chuyên môn ở các lĩnh vực; Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông, quy trình giải quyết các TTHC.

Công khai nội quy hoạt động của Bộ phận TN&TKQ, “4 tăng, 2 giảm, 3 không”, hòm phiếu đánh giá sự hài lòng, biển công khai kết quả giải quyết TTHC, niêm yết danh mục TTHC, công khai danh mục thu phí, lệ phí, công khai hòm thư góp sự hài lòng.

- Việc triển khai sử dụng biên lai điện tử, thu phí, lệ phí theo quy định. UBND xã thực hiện việc thu phí, lệ phí theo quy định và được niêm yết công khai mức thu phí, lệ phí theo thông tư số 226/2016/TT-BTC ngày 11/11/2016; thông tư số 257/2016/TT-BTC ngày 11/11/2016; thông tư số 281/2016/TT-BTC ngày 26/11/2016 của Bộ tài chính: Nghị quyết số 289/NQHĐND ngày 13/7/2022 của HĐND tỉnh Thanh Hóa.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm:**

- Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, quán triệt việc kiểm soát TTHC đến cán bộ công chức và người dân, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân với phương châm nhanh, gọn, đúng luật. Qua đó, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước tại địa phương, đồng thời nâng cao sự hài lòng của tổ chức, nhân dân đối với sự phục vụ của UBND xã.

- Công tác công khai TTHC được thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời đảm bảo đầy đủ, chính xác.

- Lãnh đạo địa phương luôn lắng nghe ý kiến, góp ý của nhân dân để kịp thời chấn chỉnh cán bộ, công chức trong thi hành nhiệm vụ, nâng cao ý thức, trách nhiệm, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện tốt việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và trả kết quả trên phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

### **2. Tồn tại hạn chế:**

Việc cập nhật văn bản mới ban hành và các văn bản đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung đôi khi chưa kịp thời.

### **3. Nguyên nhân**

Bộ TTHC có nhiều thủ tục, thường xuyên được sửa đổi, bổ sung thay thế, trong khi công chức tại bộ phận một cửa thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn khác cùng lúc nên việc cập nhật văn bản mới chưa kịp thời.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ**

**1.** Thực hiện Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 đúng thời gian quy định. Tăng cường công tác chỉ đạo về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và Thực hiện Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của 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

TTHC tại khoản 11 Điều 1 về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền về ý nghĩa của cải cách thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích.

3. Nâng cao hiệu quả trong tổ chức thực hiện quy định thủ tục hành chính. Tăng cường việc phổ biến, cung cấp thông tin và công khai thủ tục hành chính tại các đơn vị một cách đầy đủ, kịp thời.

4. Công chức chuyên môn UBND xã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính đúng quy trình luân chuyển hồ sơ qua phần mềm “một cửa” điện tử, thường xuyên cập nhật những quy định mới về quản lý nhà nước đối với thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.

5. Tăng cường bổ sung trang thiết bị cho bộ phận “một cửa” theo hướng hiện đại, đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ đón tiếp công dân.

6. Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC góp phần thực hiện cải cách hành chính Nhà nước, thống nhất một đầu mối, địa điểm về TN&TKQ giải quyết TTHC, giảm thời gian chi phí và nâng cao sự hài lòng của người dân khi tham gia giải quyết TTHC.

7. Nâng cao nhận thức của cán bộ công chức và hiểu biết của người dân về thủ tục hành chính; đặc biệt đã tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân theo dõi, thực hiện. Qua đó đã tạo sự hài lòng của người dân về công tác giải quyết TTHC của các cấp, các ngành, cơ quan Nhà nước; tạo niềm tin đối về sự lãnh đạo của Đảng, chính quyền; góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội; củng cố quốc phòng, an ninh, xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và các tổ chức trong hệ thống chính trị vững mạnh.

8. Triển khai và thực hiện Công văn số 5238/UBND-KSTTHCNC ngày 18/4/2022 của UBND tỉnh Thanh Hóa về hướng dẫn, sử dụng bộ nhận diện thương hiệu thống nhất cho Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính về thiết kế nội, ngoại thất; biển hiệu; trang phục; biển tên; tài liệu nghiệp vụ, truyền thông, giao diện và các ứng dụng khác...theo quy định.

9. Thực hiện nhóm tiện ích phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại Kế hoạch số 773/KH-UBND ngày 07/3/2022 về triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu 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.

#### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

Đề nghị UBND huyện thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính tại cơ sở. Cấp máy chuyên dụng in biên lai để thuận tiện cho việc in biên lai điện tử.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện 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 I năm 2023, UBND xã báo cáo đề UBND huyện theo dõi và chỉ đạo./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TTr.Đảng ủy, TTr.HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Lưu: VT, VP.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Bùi Văn Hoàng**