

Số : 151/TB-UBND

Tuy Phước, ngày 25 tháng 10 năm 2016

THÔNG BÁO

Ý kiến kết luận của đồng chí Trần Hữu Tường- Phó Chủ tịch thường trực UBND huyện tại cuộc họp xử lý các tồn tại, bất cập trong việc thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện

Ngày 21/ 10/ 2016, đồng chí Trần Hữu Tường – Phó Chủ tịch thường trực UBND huyện đã chủ trì buổi cuộc họp xử lý các tồn tại, bất cập trong việc thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện (gọi tắt là Bộ phận Một cửa). Tham dự cuộc họp có lãnh đạo các phòng, ban tham gia quy trình thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện: Phòng Tài nguyên- Môi trường, Kinh tế và Hạ tầng, Tư pháp, Lao động- TB&XH, Tài chính- Kế hoạch, Văn hóa và Thông tin, Nông nghiệp và PTNT, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện; lãnh đạo các phòng, ban, cơ quan liên quan: Phòng Nội vụ, Công an huyện, Phòng Cảnh sát PCCC số 2, Chi cục Thuế huyện, Bảo hiểm xã hội, Bưu điện huyện và cán bộ, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện.

Sau khi nghe đồng chí Đào Duy Quốc, Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, kiêm Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện báo cáo tình hình triển khai công tác tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện 9 tháng đầu năm, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2016, các thành viên dự họp tham gia ý kiến; đồng chí Trần Hữu Tường – Phó Chủ tịch thường trực UBND huyện có ý kiến kết luận như sau:

Trong 9 tháng đầu năm 2016, từ khi triển khai thực hiện Đề án kiện toàn Bộ phận Một cửa của huyện, UBND huyện cũng đã quan tâm xây dựng trụ sở làm việc mới khang trang, trang bị các phương tiện làm việc đảm bảo để triển khai Một cửa hiện đại. Phân công trách nhiệm cán bộ tại Bộ phận rõ ràng, trách nhiệm và sự phối hợp giữa các phòng, ban đồng bộ hơn. Công tác tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả theo mô hình một cửa cấp huyện ngày càng được quan tâm và đi vào nề nếp, quy trình xử lý hồ sơ, hướng dẫn thủ tục hành chính được niêm yết công khai, tránh phiền hà cho công dân và tổ chức. Bộ phận Một cửa huyện đã bước đầu thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, phần mềm một cửa điện tử vào hoạt động đảm bảo tính công khai, giám sát chặt chẽ việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức; qua đó kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Tính từ ngày 20/11/2015-31/8/2016: Bộ phận Một cửa đã tiếp nhận yêu cầu giải quyết 10.884 hồ sơ, đã giải quyết xong 10.604 hồ sơ (trong đó: 9.661 hồ sơ đúng hẹn, chiếm 91,1%; 947 hồ sơ trễ hẹn,

chiếm 8,9%). Các hồ sơ trễ hẹn cụ thể: ở lĩnh vực đất đai (937 hồ sơ), môi trường (05 hồ sơ), giấy phép xây dựng (05 hồ sơ).

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như:

*** Đối với các phòng, ban chuyên môn thực hiện quy trình thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa:**

- Lãnh đạo một số cơ quan, đơn vị thực hiện các quy trình thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa chưa có sự phối hợp đồng bộ; chưa quan tâm chỉ đạo quyết liệt công tác giải quyết hồ sơ cho công dân, số lượng hồ sơ trễ hẹn còn nhiều, nhất là lĩnh vực đất đai với 937/947 hồ sơ trễ hẹn, chiếm 99% tổng số hồ sơ trễ hẹn. Đồng thời, đối với các hồ sơ trễ hẹn, các phòng, ban không thông báo cho Bộ phận Một cửa biết nguyên nhân trễ hẹn để trả lời công dân và không có văn bản xin lỗi công dân như Quy chế đã quy định.

- Một số phòng, ban chưa thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính đã bãi bỏ, không còn phù hợp hoặc mới ban hành để kịp thời điều chỉnh, bổ sung nên vẫn còn một số quy trình có bất cập và chưa thực hiện liên thông giữa các cơ quan có liên quan, làm cho công dân khi giải quyết 01 thủ tục mà phải đi lại nhiều lần, đến nhiều cơ quan để thực hiện gây phiền hà cho công dân.

- Đã xây dựng và áp dụng Quy trình thủ tục tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, nhưng vẫn còn tình trạng cán bộ các phòng chuyên môn trả hồ sơ cho công dân tại phòng, sau đó công dân mới mang đến Bộ phận Một cửa để yêu cầu ký nhận và nộp lệ phí.

- Một số phòng, ban thực hiện chưa nghiêm túc việc ký nhận Phiếu kiểm soát hồ sơ, gây khó khăn trong việc kiểm soát quá trình xử lý, đánh giá cơ quan trễ hẹn.

*** Đối với công tác tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa:**

- Công tác tiếp nhận hồ sơ đôi lúc còn thiếu sót, sau khi cơ quan chuyên kiểm tra, phát hiện phải gọi công dân bổ sung.

- Chưa bố trí đủ 6 cán bộ chuyên trách làm việc tại Bộ phận.

- Việc triển khai thực hiện Phần mềm một cửa điện tử còn gặp nhiều khó khăn như: Hệ thống thường bị lỗi, các phòng ban chuyên môn, cán bộ công chức không trực tiếp tham gia vào hệ thống, ... gây ách tắc trong việc luân chuyển hồ sơ qua mạng hay việc đánh giá thời gian xử lý hồ sơ.

- Một số cán bộ, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện đôi lúc kỷ cương, giờ giấc hành chính chưa đảm bảo, giao tiếp với công dân đôi lúc chưa niềm nở.

- Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện và các phòng, ban chuyên môn chưa thường xuyên được tập huấn để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ.

Để Bộ phận Một cửa hoạt động đúng quy định, hiệu quả, giảm số lượng hồ sơ trễ hẹn và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn huyện thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Đối với các phòng, ban chuyên môn tham gia giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa: (*Phòng Tài nguyên- Môi trường, Kinh tế và Hạ tầng, Tư pháp, Lao động- TB&XH, Tài chính- Kế hoạch, Văn hóa và Thông tin, Nông nghiệp và PTNT, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện*)

- Chỉ đạo cán bộ, công chức tham gia giải quyết hồ sơ của đơn vị mình thực hiện nghiêm túc Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đã được UBND huyện ban hành tại Quyết định số 399/QĐ-UBND ngày 02/3/2016.

- Thủ trưởng các phòng, ban nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, đảm bảo thời gian giải quyết theo Quy trình, giảm số lượng hồ sơ trễ hẹn. Nếu cơ quan, cán bộ- công chức- viên chức nào trong quá trình giải quyết để hồ sơ trễ hẹn nhiều phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện và xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua khen thưởng. Đồng thời đề xuất xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm, những nhiều, gây phiền hà (nếu có) đối với công dân khi đến giao dịch.

- Thực hiện nghiêm việc thông báo nguyên nhân trễ hẹn cho Bộ phận Một cửa để thông báo cho công dân và có văn bản xin lỗi công dân như Quy chế đã quy định. Tuyệt đối không được đề nghị công dân nộp thêm hồ sơ ngoài danh mục hồ sơ đã niêm yết công khai và chỉ thực hiện trả hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, không trả hồ sơ cho công dân tại phòng chuyên môn. Thực hiện nghiêm việc ký chuyển giao hồ sơ trong Phiếu kiểm soát hồ sơ (theo mẫu) để đánh giá đơn vị, cá nhân liên quan trong việc để chậm trễ hồ sơ.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của ngành theo từng lĩnh vực được giao, phòng, ban, đơn vị này chủ trì phối hợp với các ngành có liên quan và địa phương tiến hành rà soát các thủ tục hành chính. Những quy trình nào đã có quy định mới, không còn phù hợp, bất cập, chưa liên thông, tiến hành xây dựng lại, tổ chức họp thống nhất giữa các cơ quan để trình UBND huyện ký ban hành và thực hiện. Việc xây dựng Quy trình thủ tục hành chính theo hướng bỏ các thủ tục rườm rà, giảm thời gian giải quyết hồ sơ, liên thông giữa các cơ quan nhà nước (kể cả cấp xã), không để công dân phải đến Bộ phận Một cửa nhiều lần nhưng phải đúng với quy định pháp luật hiện hành. Nhất là các Quy trình bất cập như: *Cấp phép karaoke (Phòng VHHT chủ trì), cấp đổi Giấy chứng nhận QSD đất, Đình chính Giấy chứng nhận QSD đất,.. (Văn phòng Đăng ký đất đai chủ trì), Quy trình chi trả chế độ chính sách (Phòng LĐ-TBXH chủ trì)...*

- Tiếp tục rà soát các thủ tục hành chính theo Bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh ban hành, tiến hành xây dựng và trình UBND huyện đưa vào áp dụng

tại Bộ phận Một cửa huyện đảm bảo trên 80% tổng số thủ tục (Hiện nay chỉ mới thực hiện được 68/137 thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận "Một cửa", đạt 49%).

- Phòng Kinh tế và Hạ tầng khẩn trương phối hợp các đơn vị liên quan tham mưu UBND huyện 02 Quy trình tỉnh đã ủy quyền về cho huyện giải quyết: Cấp phép xây dựng công trình tín ngưỡng; Lắp bảng quảng cáo trên công trình có sẵn để triển khai thực hiện, giải quyết cho công dân.

- Chi cục Thuế huyện: Đối với các Quy trình thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa có liên quan đến nghĩa vụ tài chính, phải thực hiện chuyển Thông báo nộp thuế của công dân đến Bộ phận Một cửa để trả cho công dân (tránh trường hợp công dân đến cơ quan giải quyết để nhận). Phân công, bố trí cán bộ để tập trung xử lý thông tin thuế đối với các hồ sơ cấp Giấy chứng nhận QSD đất liên quan đến nghĩa vụ tài chính, đảm bảo đúng tiến độ UBND huyện đề ra.

2. Phòng Nội vụ huyện

- Với chức năng quản lý nhà nước trên lĩnh vực cải cách hành chính, cần theo dõi, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị; chủ động tham mưu UBND huyện đề ra các giải pháp chỉ đạo triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính nói chung và nâng cao chất lượng hoạt động Bộ phận "Một cửa" huyện, các xã, thị trấn nói riêng.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Đài Truyền thanh và các ngành liên quan đẩy mạnh công tác truyền thông nhằm nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, viên chức, lao động và nhân dân về ý nghĩa, mục tiêu, tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính, đặc biệt là cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông". Thông tin rộng rãi, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức tham gia giám sát hoạt động cải cách thủ tục hành chính.

- Xây dựng Kế hoạch để tổ chức tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp đối với cán bộ, công chức trực tiếp giao tiếp, làm việc với công dân.

- Tham mưu UBND huyện, Hội đồng thi đua khen thưởng huyện đưa tiêu chí về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa vào Quy chế Thi đua khen thưởng của huyện để làm cơ sở xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện

- Làm việc với Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị hỗ trợ, chỉnh sửa phần mềm Một cửa điện tử, đồng thời tổ chức tập huấn sử dụng phần mềm cho cán bộ, công chức tham gia xử lý quy trình đảm bảo hoạt động có hiệu quả, giảm giấy tờ và thời gian đi lại. Đề xuất UBND huyện tiếp tục triển khai phần mềm Một cửa điện tử đối với các quy trình còn lại trong năm 2017.

- Khẩn trương tham mưu UBND huyện phê duyệt Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 và năm 2016.

4. Văn phòng HĐND và UBND huyện

- Được giao nhiệm vụ trực tiếp quản lý, điều hành hoạt động tại Bộ phận Một cửa, cần khẩn trương khắc phục những tồn tại hạn chế, nâng cao chất lượng hoạt động tại Bộ phận Một cửa. Thường xuyên theo dõi, nắm bắt tình hình hoạt động, đề xuất UBND huyện chỉ đạo giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc.

- Theo dõi, tổng hợp và báo cáo UBND huyện (qua phòng Nội vụ) về số lượng hồ sơ trễ hẹn, việc tuân thủ Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận "Một cửa" của các cơ quan, đơn vị có liên quan để làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, khen thưởng cuối năm.

- Thông báo, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách đánh giá trực tuyến mức độ hài lòng đối với Bộ phận Một cửa khi đến liên hệ giải quyết công việc, đảm bảo trên 50% cá nhân, tổ chức tham gia đánh giá trên tổng số giao dịch hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Chỉ đạo Bộ phận Kế toán, tổng hợp phí, lệ phí thu giải quyết hồ sơ tại Bộ phận sau khi nộp ngân sách nhà nước, thực hiện phân rã kinh phí để trích lại cho các phòng, ban theo tỷ lệ quy định.

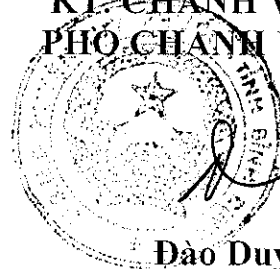
- Hoàn chỉnh các biểu mẫu, tờ khai thủ tục hành chính công khai trên Trang Thông tin điện tử huyện, nhằm hoàn thành việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mức độ 2.

Thừa lệnh Chủ tịch UBND huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện thông báo ý kiến kết luận của đồng chí Trần Hữu Tường- Phó Chủ tịch thường trực UBND huyện tại cuộc họp xử lý các tồn tại, bất cập trong việc thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện để các cơ quan, đơn vị có liên quan biết, tổ chức thực hiện, **thời gian hoàn thành và báo cáo kết quả cho UBND huyện trước ngày 15/12/2016./.**

Nơi nhận:

- TT, Huyện ủy;
- CT, các PTC.UBND huyện;
- Các phòng, ban liên quan;
- LĐVP; CVVP (K4);
- Lưu: VT.

TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Đào Duy Quốc