

Số: 114 /BC-UBND

Tuy Phước, ngày 25 tháng 3 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC từ năm 2021 đến ngày 15 tháng 3 năm 2024

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.

Thực hiện Công văn số 1986/UBND-KSTT ngày 18/3/2024 của UBND tỉnh về việc báo cáo kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về thủ tục hành chính (TTHC) tại cơ quan, đơn vị, địa phương, UBND huyện Tuy Phước báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### I. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC CẢI CÁCH TTHC

Thời gian qua, UBND huyện đã có nhiều đổi mới và nỗ lực trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác cải cách (CCHC), trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính (TTHC); nhất là đã chú trọng xây dựng kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế và nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số CCHC của huyện qua từng năm. Theo đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện đã tập trung tổ chức thực hiện và đạt được những kết quả tích cực như: Công tác kiểm tra, rà soát văn bản QPPL được quan tâm thực hiện kịp thời, hiệu quả, chất lượng ban hành các văn bản QPPL ngày càng được nâng cao; Việc đẩy mạnh triển khai các tiêu chí liên quan dịch vụ công trực tuyến đã được chú trọng, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC đã đi vào nề nếp, chất lượng phục vụ dịch vụ công được nâng cao thông qua việc thực hiện và duy trì cơ chế một cửa với các TTHC được cải cách theo hướng tinh gọn, đơn giản, dễ thực hiện; thái độ phục vụ của CBCCVC tại bộ phận một cửa luôn tận tình, chu đáo, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của CBCC, nhất là người đứng đầu cơ quan luôn được đề cao, tạo điều kiện thuận lợi, cho các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, tạo sự hài lòng cho người dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai thực hiện công tác cải cách TTHC thời gian qua ở tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn chậm, chưa đạt yêu cầu đề ra như: Số lượng hồ sơ giải quyết trễ hẹn vẫn xảy ra thường xuyên; việc triển khai các chỉ tiêu liên quan Dịch vụ công của tỉnh giao còn nhiều tồn tại; việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực thi trách nhiệm được giao của một bộ phận cán bộ, công chức cấp huyện, cấp xã chưa cao...

Nguyên nhân là do nhận thức của người đứng đầu và CBCC một số ít cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện vẫn chưa tập trung đúng mức về công tác CCHC, nhất là cải cách TTHC nên chưa có sự kiểm tra, giám sát, đôn

độc thường xuyên, thiếu sâu sát; Tinh thần làm việc, ý thức trách nhiệm, kỹ năng giải quyết công việc của một số CBCS còn hạn chế; Tình trạng CBCS làm thay các dịch vụ công trực tuyến cho người dân thay vì hướng dẫn người dân tự làm nên dẫn đến các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến tăng nhưng chưa bền vững; Một số người dân chưa quen tiếp cận các thiết bị thông tin nên gặp khó khăn trong các thao tác trên máy tính, điện thoại để nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

## **II. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

### **1. Kết quả triển khai thực hiện**

Thời gian qua, UBND huyện đã ban hành nhiều văn bản nhằm cụ thể hóa Kế hoạch cải CCHC hằng năm của địa phương để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện thực hiện một cách đồng bộ với mục tiêu đẩy mạnh cải cách TTHC. Theo đó, UBND huyện đã ban hành kế hoạch CCHC giai đoạn và từng năm<sup>1</sup> để chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và các địa phương tập trung triển khai thực hiện đảm bảo đạt chỉ tiêu giao.

Trong năm 2021, kết quả Chỉ số CCHC của huyện đạt 79,97 điểm; xếp hạng thứ 08/11 huyện, thị xã, thành phố, tăng 01 bậc so với năm 2020. Tuy nhiên trong năm 2022, kết quả chỉ số CCHC của huyện chỉ đạt 76,03 điểm; xếp hạng thứ 10/11 huyện, thị xã, thành phố. Năm 2023, huyện đạt 82,13%, xếp vị trí thứ 04/11 Khối các huyện, thị xã, thành phố tăng 06 bậc so với năm 2022 (từ vị trí thứ 10 lên vị trí thứ 4).

### **2. Về cải cách việc thực hiện TTHC**

#### ***a) Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông***

- Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện *(theo quy định, chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương)*.

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 TTHC, UBND huyện đã chỉ đạo kiện toàn Bộ phận Một cửa từ cấp huyện đến cấp xã theo đúng quy định khi có sự thay đổi và quan tâm đầu tư các trang bị máy móc phục vụ công tác cơ bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC và phục vụ tổ chức cá nhân trong giai đoạn hiện nay<sup>2</sup>.

Để tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết TTHC, UBND huyện đã ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Bộ phận Một cửa huyện với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết

<sup>1</sup> Quyết định số 890/QĐ-UBND ngày 09/3/2022 về ban hành Kế hoạch CCHC giai đoạn 2021-2025; Quyết định số 9055/QĐ-UBND ngày 30/12/2020 về việc ban hành Kế hoạch CCHC huyện Tuy Phước năm 2021; Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 28/12/2021 về CCHC huyện Tuy Phước năm 2022; Kế hoạch số 124/KH-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước về CCHC năm 2023.

<sup>2</sup> UBND huyện đã trang bị bổ sung cho Bộ phận Một cửa huyện 01 máy lấy số thứ tự động, 04 máy đánh giá mức độ hài lòng và cấp cho mỗi xã, thị trấn 01 máy tra cứu TTHC, 02 máy scan, 02 máy in hai mặt, 04 bộ máy tính, 01 máy lấy số thứ tự tự động, 04 máy đánh giá mức độ hài lòng, 03 camera theo dõi và 01 tivi 32 in...

TTHC<sup>3</sup>. Quy trình tiếp nhận, xử lý, chuyển trả hồ sơ TTHC được các cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện nhịp nhàng, chặt chẽ, cơ bản khắc phục được tình trạng đùn đẩy công việc, giảm số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn. Nhờ vậy, việc giải quyết hồ sơ TTHC có nhiều chuyển biến tích cực, số lượng hồ sơ trễ hạn đã giảm đáng kể (nhất là trên lĩnh vực đất đai). Theo thống kê kết quả trên phần mềm iGates, tính từ ngày 01/01/2021 – 15/3/2024, huyện đã tiếp nhận **158.021** hồ sơ, đã giải quyết **156.916** hồ sơ, trong đó có **156.181** hồ sơ trước và đúng hạn, đạt **99,53%** (chỉ tiêu tỉnh giao 97%); có **735** hồ sơ trễ hạn, chiếm **0,47%** (có Phụ lục kèm theo).

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của tỉnh, UBND huyện đã ban hành Kế hoạch thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC” trên địa bàn huyện<sup>4</sup> theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, triển khai hiệu quả công tác số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC...và ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện đẩy mạnh việc sử dụng thông tin, dữ liệu giấy tờ điện tử của công dân được tích hợp trên ứng dụng VNeID trong thực hiện TTHC<sup>5</sup>. Đến nay, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã thực hiện nghiêm túc việc khai thác thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong tiếp nhận giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 1227/UBND-KSTT ngày 08/3/2023, UBND huyện đã giao Văn phòng HĐND và UBND huyện Thông báo về việc bỏ các giấy tờ liên quan đến thông tin công dân trong công tác giải quyết TTHC trên địa bàn huyện<sup>6</sup>. Theo đó, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã thực hiện nghiêm túc việc sử dụng căn cước công dân có gắn chip (CCCD) và không yêu cầu công dân phải xuất trình các giấy tờ để chứng nhận các thông tin về CCCD trong giải quyết TTHC theo đúng quy định.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND huyện đã Thông báo về việc thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện<sup>7</sup>. Theo đó, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đã thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến đối với 17 thủ tục thuộc các lĩnh vực: Lưu thông hàng hóa trong nước; Thành lập và hoạt động của Hộ kinh doanh; Quy hoạch xây dựng, kiến trúc; An toàn thực phẩm và dinh dưỡng; thi đua – khen thưởng.

Thực hiện Quyết định số 888/QĐ-UBND ngày 19/4/2022 của UBND tỉnh,

<sup>3</sup> Quyết định số 5555/QĐ-UBND ngày 16/8/2022

<sup>4</sup> Quyết định số 9687/QĐ-UBND ngày 31/12/2021

<sup>5</sup> Công văn số 515/UBND-VP ngày 21/4/2023; Công văn số 641/UBND-VP ngày 15/5/2023; Công văn số 70/UBND-VP ngày 19/01/2023

<sup>6</sup> Thông báo số 24/TB-HĐND&UBND ngày 13/3/2023

<sup>7</sup> Thông báo số 65/TB-UBND ngày 11/4/2023

UBND huyện đã ban hành Kế hoạch thực hiện 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 2023 trên địa bàn huyện Tuy Phước<sup>8</sup> (gọi tắt là Đề án 06).

- Tình hình, kết quả triển khai nhóm TTHC liên thông (*đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có thực hiện nhóm TTHC liên thông*):

Thực hiện Công văn số 5177/UBND-KSTT ngày 25/7/2023 của UBND tỉnh về việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” của Đề án 06 trên địa bàn tỉnh; Công văn số 494/VPUBND-KSTT ngày 02/08/2023 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phối hợp triển khai thực hiện hiệu quả “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” thuộc Đề án 06, UBND huyện Tuy Phước đã ban hành Công văn số 1202/UBND-VP ngày 04/8/2023 về việc phối hợp triển khai thực hiện hiệu quả “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” thuộc Đề án 06 trên địa bàn huyện. Trong đó, chỉ đạo UBND các xã, thị trấn rà soát, đảm bảo đầy đủ các điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin cơ bản cần thiết và bố trí máy tính tại Bộ phận Một cửa cấp xã phục vụ cho người dân sử dụng, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, trong đó có “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử”; đồng thời, chỉ đạo Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa – Thông tin – Thể thao huyện bổ sung nội dung triển khai thực hiện “02 nhóm thủ tục liên thông khai sinh, khai tử” vào các hoạt động thông tin, tuyên truyền về Đề án 06 để người dân trên địa bàn nắm bắt thông tin, hưởng ứng việc sử dụng dịch vụ.

Qua triển khai cho thấy, việc thực hiện nhóm TTHC liên thông đã đem lại rất nhiều lợi ích cho người dân và cả các cơ quan nhà nước. Đối với người dân, khi thực hiện thủ tục liên thông trực tuyến, hay trực tiếp người dân chỉ khai báo thông tin một lần để giải quyết 3 TTHC, cắt giảm bớt các giấy tờ, thời gian giải quyết, đơn giản hóa TTHC, giảm thời gian đi lại; đối với các cơ quan quản lý Nhà nước, việc liên thông này sẽ giảm chi phí sao in hồ sơ, kết quả giải quyết, thời gian luân chuyển hồ sơ; khắc phục tình trạng sai lệch thông tin, làm giả hồ sơ, đơn giản hóa TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính Nhà nước.

Bên cạnh những kết quả đạt được, nhất là việc thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông vẫn còn những khó khăn, vướng mắc cần được tháo gỡ, khắc phục, đó là:

+ Đối với nhóm thủ tục Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; một số trường hợp công dân chưa thực hiện kích hoạt định danh điện tử mức độ 1 trở lên và không dùng sim điện thoại, cũng như sim không chính chủ nên việc nộp hồ sơ nhóm TTHC liên thông gây khó khăn cho quá trình thực hiện phải uỷ quyền cho thành viên khác trong gia đình đi nộp hồ sơ thay.

---

<sup>8</sup> Quyết định số 1484/QĐ-UBND ngày 19/4/2022

+ Đối với TTHC liên thông “Hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng” còn gặp khó khăn do cần phải điều chỉnh chủ hộ trước khi thực hiện liên thông, do đó ảnh hưởng đến kết quả thực hiện.

Việc đăng nhập phần mềm hộ tịch điện tử có thời gian vẫn bị lỗi không đăng nhập được hoặc có đăng nhập được nhưng bị chậm, gây khó khăn cho người thực hiện các hồ sơ liên thông 02 nhóm TTHC liên thông.

- Tình hình triển khai DCVTT tại cơ quan, đơn vị, địa phương và thống kê những dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng yêu cầu chất lượng, nhất là những dịch vụ công trực tuyến toàn trình còn yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ giấy, đề xuất tạm dừng cung cấp DCVTT toàn trình (*không có*)

***b) Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến***

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ: Sau khi có văn bản của tỉnh về thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, UBND huyện đã ban hành kế hoạch và các văn bản triển khai thực hiện; giao nhiệm vụ cho Văn phòng HĐND & UBND huyện và các xã, thị trấn yêu cầu cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định; rà soát các cơ quan, đơn vị chưa có chữ ký số để cấp chữ ký số trong thực hiện số hóa, cải cách TTHC... Qua triển khai, từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/3/2024:

+ Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ đạt 61,8%.

+ Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 96,5%.

+ Tỷ lệ tái sử dụng kết quả số hóa đạt 16,1%.

Nhìn chung, công tác triển khai công tác số hóa hồ sơ TTHC chính trên địa bàn huyện vẫn còn nhiều hạn chế, các tỷ lệ như số hóa TPHS, tái sử dụng kết quả số hóa đạt thấp. Nguyên nhân tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn huyện đạt thấp là do trong quá trình thực hiện vẫn còn gặp phải một số khó khăn, vướng mắc như khối lượng công việc nhiều (đặc biệt là ở lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch) trong khi cán bộ công chức làm nhiệm vụ ở lĩnh vực này ít nên có những TTHC đòi hỏi phải giải quyết ngay trong ngày chưa thể đáp ứng; một số đồng chí lãnh đạo cấp xã do thay đổi vị trí công tác, chưa được cấp chữ ký số kịp thời nên việc số hóa các thủ tục chưa thực hiện được; một số cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa thực hiện việc số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC còn chậm; một bộ phận người dân khi làm TTHC vẫn gửi hồ sơ là bản giấy, cán bộ tại bộ phận một cửa lại phải thực hiện thêm thao tác scan giúp nên mất thêm thời gian giải quyết... Thời gian tới, bên cạnh việc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị giao chỉ tiêu cho cán bộ, công chức bộ phận một cửa chịu trách nhiệm về kết quả số hóa giải quyết TTHC; đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, bình xét thi đua, khen thưởng cuối năm đối với cán bộ, công chức; tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ công tác kiểm soát TTHC cho cán bộ... huyện sẽ tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền đến người dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thanh toán trực tuyến nhằm giảm thời gian, chi phí thực hiện số hóa.

- Mô hình thí điểm:

Thực hiện Quyết định số 4900/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 của UBND tỉnh, UBND huyện Tuy Phước đã ban hành Quyết định số 111/QĐ-UBND ngày 09/01/2024 về việc ban hành Kế hoạch thực hiện mô hình “Hành chính phục vụ người dân” trên địa bàn huyện Tuy Phước. Theo Kế hoạch, huyện đã triển khai thực hiện thí điểm tại xã Phước Quang, xã Phước Nghĩa từ ngày 01/3/2024 và đến ngày 01/10/2024 sẽ nhân rộng việc thực hiện trên phạm vi toàn huyện. Theo đó, 02 xã đã tổ chức Hội nghị ra mắt Mô hình và đến nay đã thực hiện gửi Thư chúc mừng cho 13 trường hợp đăng ký khai sinh, 02 trường hợp kết hôn và gửi 02 Thư chia buồn đối với 01 trường hợp khai tử (01 trường hợp còn lại xã chủ động gửi Thư chia buồn trước cho người dân và hướng dẫn họ làm thủ tục khai tử sau). Qua triển khai, hầu hết các trường hợp đều có phản ánh tích cực, đánh giá cao sự khích lệ, động viên của mô hình và chưa nhận được phản ánh xấu nào.

- Giải pháp trong thời gian tới:

+ Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tham gia giải quyết TTHC trực tuyến qua DVCTT đảm bảo thực chất, hiệu quả.

- Chỉ đạo bộ phận một cửa cập nhật đầy đủ các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (bản điện tử) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh khi thực hiện trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

***c) Về theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp***

- Theo kết quả phê duyệt của UBND tỉnh về kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước qua các năm UBND huyện có kết quả như sau:

+ Năm 2021 huyện đạt 88,01%, xếp thứ 05/11 huyện, thị xã, thành phố

+ Năm 2022 huyện đạt 78,11%, xếp thứ 11/11 huyện, thị xã, thành phố

+ Năm 2023 huyện đạt 77,56%, xếp thứ 7/11 huyện, thị xã, thành phố

- Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân:

Qua khảo sát cho thấy, lãnh đạo địa phương đã có sự quan tâm trong công tác CCHC, đã có sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC nhưng vẫn còn một số tồn tại hạn chế nhất định Công khai TTHC chưa kịp thời, người dân còn chưa hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Giải pháp trong thời gian tới:

+ Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa của kết quả đánh giá chỉ số hài lòng về các dịch vụ công năm 2023 để nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc tham gia vào quá trình xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, lấy sự hài lòng của tổ chức, người dân làm thước đo để đánh

giá hiệu quả công tác CCHC.

+ Thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử của công chức tại Bộ phận Một cửa. Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC để nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng yêu cầu và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

+ Hoàn thiện, tăng cường khả năng tiếp cận thông tin của công dân thông qua các kênh thông tin chính thức như bảng niêm yết, thiết bị tra cứu thông tin tại nơi tiếp nhận hồ sơ và tập trung triển khai hệ thống dịch vụ công trực tuyến nhằm đa dạng hóa, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận thông tin về TTHC được dễ dàng, thuận tiện.

+ Đẩy mạnh việc rà soát, đề xuất kiến nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa TTHC, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó hoặc gây phiền hà, mất thời gian, công sức của người dân, tổ chức và cả cơ quan hành chính; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc chuẩn bị hồ sơ TTHC.

+ Tổ chức thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, chủ động và tích cực trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với người dân thông qua các cuộc họp dân định kỳ.

### **3. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**

Hàng năm UBND huyện phối hợp với UBMTTQVN huyện tổ chức đối thoại trực tiếp với tổ chức, nhân dân trên địa bàn huyện để giải đáp các kiến nghị thắc mắc cho các tổ chức, nhân dân.

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC: Từ năm 2021 đến ngày 15 tháng 3 năm 2024 UBND huyện đã tiếp nhận và xử lý 07 phản ánh kiến nghị của công dân. Các kiến nghị đều được trả lời kịp thời và công khai đúng quy định.

## **III. KHÁI QUÁT TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM**

### **1. Ưu điểm**

- Các cấp ủy đảng, chính quyền và cán bộ, đảng viên các cơ quan, đơn vị trực thuộc đã xác định rõ nhiệm vụ và trách nhiệm của mình trong việc triển khai thực hiện. Việc xây dựng chương trình, kế hoạch CCHC, cải cách TTHC hàng năm, giai đoạn luôn gắn với nội dung Chương trình hành động và kế hoạch CCHC chung của tỉnh, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương, trong đó xác định rõ những nhiệm vụ, giải pháp cần phải thực hiện, thời gian hoàn thành và phân công trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị. Các đề án, chương trình, kế hoạch về triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC, cải cách TTHC luôn được bố trí kinh phí đảm bảo theo từng năm.

- Việc đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (nay là toàn trình, một phần) đã được chú trọng, tạo điều kiện thuận lợi tối đa

cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC; Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả kết quả theo hình thức trực tuyến ngày càng tăng lên, tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện chiếm tỉ lệ cao; Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cấp từ cấp huyện đến cấp xã được trang bị đầy đủ, cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, cá nhân.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý, điều hành được tăng cường; cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc của các cơ quan, đơn vị trực thuộc được quan tâm trang bị đầy đủ đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu công tác của cán bộ, công chức, viên chức.

## **2. Tồn tại, hạn chế và khó khăn**

Bên cạnh những ưu điểm, việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC trên địa bàn huyện vẫn còn một số tồn tại, hạn chế và khó khăn nhất định:

- Tồn tại, hạn chế:

+ Công tác lãnh đạo, chỉ đạo CCHC, cải cách TTHC của huyện đã có chuyển biến và đạt được những kết quả nhất định; tuy nhiên một số đơn vị, địa phương vẫn chưa thật sự quyết liệt; việc thực hiện các nhiệm vụ rà soát, đánh giá TTHC, số hoá các tài liệu, ứng dụng cơ sở dữ liệu quốc gia dân cư, đất đai... gắn với công tác CCHC, cải cách TTHC chưa đồng bộ, kịp thời.

+ Công tác tuyên truyền, phổ biến về CCHC, cải cách TTHC tuy có thực hiện nhưng hiệu quả mang lại chưa cao; nội dung tuyên truyền của một số xã, thị trấn còn chung chung, chưa xác định được nhiệm vụ trọng tâm và chưa sát với tình hình thực tế của địa phương; việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo của một số cơ quan, đơn vị còn chậm.

+ Hiệu quả việc thực hiện công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC chưa cao, rất ít phương án đơn giản hóa TTHC được đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ...; việc cập nhật, công khai TTHC tại một số xã, thị trấn chưa kịp thời, đầy đủ, nhất là đối với các quy định mới; tuy tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến và bưu chính công ích có tăng lên so với thời gian trước, nhưng vẫn chưa đạt chỉ tiêu đề ra; việc cập nhật thông tin cá nhân, tổ chức trên phần mềm một cửa điện tử chưa đầy đủ.

+ Tiến độ triển khai thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn huyện còn chậm nên việc sử dụng, khai thác các thông tin, cơ sở dữ liệu (như: dữ liệu thông tin căn cước công dân, dữ liệu hồ sơ địa chính, dữ liệu tư pháp, hộ tịch...) gắn với giải quyết TTHC để đơn giản, giảm giấy tờ hành chính cho người dân, doanh nghiệp chưa được triển khai đồng bộ, hiệu quả.

+ Tuy việc thanh toán các loại phí, lệ phí thực hiện TTHC đã phát sinh qua thanh toán trực tuyến ở Bộ phận Một cửa huyện và 13 xã, thị trấn, nhưng tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt thấp so với tổng số TTHC có yêu cầu thanh toán trực tuyến, nhất là ở cấp huyện.

- Khó khăn, vướng mắc:



+ Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa hàng ngày phải tiếp rất nhiều công dân nên áp lực công việc lớn, không có nhiều thời gian để hướng dẫn, khuyến khích cá nhân, tổ chức sử dụng các dịch vụ tại Bộ phận Một cửa như: Nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, chứng thực bản sao điện tử...

+ Do địa hình, giao thông của huyện thuận lợi, gần trung tâm hành chính và tâm lý người dân muốn nhận kết quả giải quyết trực tiếp nên dù UBND huyện đã đưa ra nhiều giải pháp khuyến khích như: tuyên truyền pano, khẩu hiệu, cam kết ưu tiên giải quyết sớm, đúng hạn... nhưng người dân vẫn không mặn mà với các dịch vụ được cung cấp tại Bộ phận Một cửa.

+ Hầu hết người dân đến giải quyết hồ sơ TTHC đa số là người trung niên, lớn tuổi nên ít dùng điện thoại thông minh, sim (thuê bao) chưa chính chủ, tâm lý muốn nộp hồ sơ nhanh để được về sớm nên không muốn hợp tác, gây khó khăn cho công chức, viên chức trong việc hướng dẫn tạo lập tài khoản cho công dân.

### **3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế**

Những tồn tại hạn chế nêu trên là do nhiều nguyên nhân, nhưng nguyên nhân chủ yếu là do: Nhận thức của người đứng đầu và cán bộ, công chức một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đúng mức về công tác CCHC, cải cách TTHC; chưa quan tâm, thể hiện rõ quyết tâm và trách nhiệm trong việc chỉ đạo, tổ chức thực hiện; việc kiểm tra, giám sát, đôn đốc chưa thường xuyên, sâu sát; tinh thần làm việc, ý thức trách nhiệm, kỹ năng giải quyết công việc của một số cán bộ, công chức còn hạn chế; nguồn lực phục vụ cho công tác tuyên truyền về CCHC, cải cách TTHC chưa đáp ứng yêu cầu; nguồn kinh phí phục vụ còn hạn chế; do thói quen của người dân là muốn đến Bộ phận Một cửa để gặp cán bộ để được tư vấn trực tiếp; mặt khác, một số người dân chưa quen tiếp cận các thiết bị thông tin nên gặp khó khăn trong các thao tác trên máy tính, điện thoại.

### **IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI**

- Xây dựng và triển khai Kế hoạch thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình.

- Tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh công tác rà soát, cập nhật và công khai kịp thời các bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được UBND tỉnh công bố áp dụng tại cấp huyện, xã để người dân biết thực hiện và kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các TTHC cho phù hợp, góp phần làm cho công tác này đi vào nề nếp, tránh hình thức, đảm bảo đơn giản hóa TTHC cho tổ chức và công dân.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, tiếp nhận và giải quyết TTHC cho tổ chức và công dân.

- Xây dựng kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC để kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền các phương án, giải pháp đơn giản hóa TTHC đáp ứng yêu cầu CCHC hiện nay.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận “Một cửa”, thực

hiện cập nhật các TTHC được ban hành theo quy định của pháp luật.

- Cử cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn, học tập nâng cao năng lực lãnh đạo quản lý, trình độ chuyên môn nghiệp vụ; nâng cao kiến thức, kỹ năng thực thi công vụ, kiến thức văn hoá công sở, nâng cao tinh thần trách nhiệm đạo đức và ý thức kỷ luật của cán bộ công chức.

- Thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh, đánh giá kết quả chất lượng cán bộ, công chức, kiên quyết xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật.

#### **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (không)**

Trên đây là báo cáo kết quả rà soát, xử lý các vướng mắc, bất cập về TTHC. Kính báo cáo UBND tỉnh./.

#### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Phòng KSTTHC tỉnh;
- CT, các PCT UBND huyện;
- LĐVP; CVVP K4;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Nam**