

BÁO CÁO

**Kết quả tình hình và hoạt động của Bộ phận Một cửa
(cấp huyện, cấp xã) trên địa bàn huyện Tuy Phước**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

Thực hiện Công văn số 2768/UBND-KSTT ngày 15/4/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định về việc báo cáo tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước báo cáo kết quả như sau:

1. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

a) Tình hình thực hiện

- Tình hình chung: 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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; Công văn số 4761/UBND-KSTT ngày 08/8/2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, UBND huyện đã ban hành Công văn số 181/UBND – NV ngày 19/3/2019 về việc triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ trên địa bàn huyện. Theo đó, UBND huyện đã ban hành mới Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện (Quyết định số 9145/QĐ-UBND ngày 31/12/2020), ban hành Công văn số 282/UBND-VP ngày 09/3/2021 về việc triển khai thực hiện “Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của tỉnh” trên địa bàn huyện Tuy Phước; Quyết định số 5555/QĐ-UBND ngày 16/8/2022 về ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính; chỉ đạo kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND & UBND huyện Tuy Phước; Đồng thời, chỉ đạo UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện ban hành quy chế triển khai thực hiện và tổ chức kiện toàn Bộ phận Một cửa, công khai danh mục TTHC do UBND tỉnh ban hành đầy đủ theo quy định.

Thực hiện Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 19/9/2019 của UBND tỉnh về triển khai xây dựng phần mềm một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh bình định, UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 08/11/2019 về triển khai xây dựng phần mềm một cửa điện tử cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Tuy Phước; Công văn số 1175/UBND-VP ngày 09/12/2019

về việc triển khai thực hiện phần mềm một cửa điện tử. Theo đó, UBND huyện đã chỉ đạo Văn phòng HĐND & UBND huyện đã tham mưu, phối hợp với VNPT Bình Định (đơn vị cung cấp phần mềm một cửa điện tử VNPT - IGate) triển khai và tổ chức tập huấn sử dụng phần mềm trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả đến tổ chức, công dân cho các cán bộ, công chức, viên chức thuộc các phòng, ban chuyên môn huyện và UBND các xã, thị trấn có liên quan.

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 thủ tục hành chính” trên địa bàn huyện¹ 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 thủ tục hành chính...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 thủ tục hành chính². 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 thủ tục hành chính tỉnh trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính 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 huyện³. 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 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 Quyết định số 4294/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 của UBND tỉnh về ban hành Đề án “Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Bình Định”, UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 07/04/2023 để triển khai Đề án trên địa bàn huyện. Theo Kế hoạch, sẽ hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện trong tháng 4 năm 2024.

b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Thực hiện Quyết định số 551/QĐ - UBND ngày 14/02/2020 của UBND huyện về việc công khai Danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ

¹ Quyết định số 9687/QĐ-UBND ngày 31/12/2021

² 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

³ Thông báo số 24/TB-HĐND&UBND ngày 13/3/2023

phận Một cửa cấp xã trên địa bàn huyện. Văn phòng HĐND&UBND huyện đã chỉ đạo Bộ phận Một cửa huyện phối hợp các phòng, ban liên quan thực hiện công khai các TTHC do UBND tỉnh ban hành tại Bảng niêm yết, đảm bảo đúng quy định của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

Tính đến thời điểm báo cáo, huyện đang thực hiện công khai tổng cộng **475** thủ tục, trong đó:

+ Cấp huyện: **321** thủ tục (*toàn trình: 122; một phần: 164 thủ tục, còn lại: 35*);

+ Cấp xã: **154** thủ tục (*toàn trình: 55 thủ tục, một phần: 60 thủ tục, còn lại: 39*);

+ Thủ tục liên thông các cấp, ngành: 86 thủ tục.

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024: Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/3/2024, huyện Tuy Phước đã tiếp nhận và giải quyết sớm, đúng hạn tổng số 57.573/57.663 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,84%, có 90 hồ sơ trễ hạn, chiếm tỷ lệ 0,16% (đa số thuộc lĩnh vực đất đai); đã phát sinh 32.571/58.817 hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ phát sinh, đạt tỷ lệ 55,37%; đang giải quyết 1.151 hồ sơ còn hạn.

(có Phụ lục 1 kèm theo).

c) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Năm 2023:

+ Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ đạt 54,8%.

+ Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 97%%.

+ Tỷ lệ tái sử dụng kết quả số hóa 11,7%

- Quý I/2024:

+ Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ đạt 99,8%.

+ Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 94,2%.

+ Tỷ lệ tái sử dụng kết quả số hóa 42,7%

2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa

- *Về nhân sự:* Bộ phận Một cửa huyện được kiện toàn thường xuyên do Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện là Trưởng Bộ phận và 06 cán bộ chuyên trách, gồm: 02 chuyên viên Văn phòng chuyên trách, 01 chuyên viên Phòng Tư pháp, 02 chuyên viên Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai và 01 chuyên viên Phòng Tài nguyên và Môi trường được điều động đến làm việc tại Bộ phận. Với 100% cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ đại học, đảm bảo về trình độ năng lực, chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp với công dân.

- *Về cơ sở, vật chất:* Để đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, UBND huyện chỉ đạo đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa huyện đáp ứng yêu cầu, khang trang, hiện đại với diện tích phòng làm việc và tiếp công dân là 94 m² (chuẩn quy định: 80 m²); sắp xếp các quầy giao dịch, nhận hồ sơ theo từng lĩnh vực, bố trí đầy đủ máy vi tính có nối mạng internet cho từng cửa để tiếp nhận hồ sơ và 01 máy tính để người dân tra cứu quy trình, hồ sơ thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật, báo chí và các thông tin cần thiết khác, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi đến thực hiện giao dịch hành chính; đồng thời, đầu tư các trang thiết bị cần thiết đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu công tác như: Máy lấy số tự động, máy in, máy vi tính có kết nối mạng, máy scan, hệ thống camera, máy photocopy, tivi, máy lạnh,...

- *Về thực hiện các chế độ chính sách đối với cán bộ:* Căn cứ theo quy định của tỉnh và nguồn kinh phí có mục tiêu được UBND huyện giao từ đầu năm, Văn phòng HĐND và UBND huyện thực hiện chi phụ cấp 400.000 đồng/người/tháng cho cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định.

+ Thống kê số lượng cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

(Có Phụ lục 2 kèm theo).

+ Cách thức nộp hồ sơ TTHC: Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính gồm: 1- Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa; 2- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ; 3- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức 1,2 ở trên thì cán bộ, công chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương. Nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định trên, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Người đứng đầu cơ

quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Đánh giá chung:

Công tác tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn ngày càng được quan tâm và đi vào nề nếp, việc công khai và tổ chức giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa đang ngày một tốt hơn; 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.

Việc tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận Một cửa được thực hiện hoàn toàn trên phần mềm một cửa điện tử, đạt 100% tất cả hồ sơ yêu cầu giải quyết đều xử lý trên phần mềm, đảm bảo tính công khai, giúp lãnh đạo huyện và Thủ trưởng các phòng, ban, ngành kiểm tra, 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.

- Những khó khăn, tồn tại và hạn chế:

Bên cạnh những kết quả đạt được, hiện nay công tác tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện cũng còn một số tồn tại, bất cập như sau:

Sự phối hợp giữa các ngành, các cấp trong thực hiện cơ chế một cửa liên thông đôi lúc chưa chặt chẽ, gây ảnh hưởng đến chất lượng, thời gian giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân; việc thực hiện xin lỗi đến tổ chức cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả lần sau cho công dân chưa được thực hiện nghiêm túc.

Hiện tại, việc xử lý hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân được thực hiện đồng thời theo phương thức truyền thống (giải quyết hồ sơ trên giấy) và cả phương thức giải quyết trên phần mềm. Do đó xảy ra trường hợp hồ sơ đã chuyển bước trên phần mềm nhưng bộ phận xử lý hồ sơ kế tiếp chưa nhận được hồ sơ giấy. Đặc biệt đối với những hồ sơ trên phần mềm đã báo có kết quả hoặc chuyển trả đến tổ chức, công dân (thông qua tin nhắn sms, zalo), nhưng thực tế hồ sơ giấy vẫn chưa chuyển đến bộ phận một cửa, buộc cán bộ, công chức bộ phận một cửa phải giải thích rất nhiều, gây phiền hà cho tổ chức cá nhân khi phải liên hệ nhiều lần.

Một số chính sách, chế độ mới của nhà nước thường xuyên được ban hành, sửa đổi, bổ sung; trong khi đó, một số phòng, ban chưa quan tâm rà soát các thủ tục hành chính đã bãi bỏ, không còn phù hợp hoặc mới ban hành để kịp thời điều chỉnh.

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.

3. Kiến nghị, đề xuất: (Không).

Trên đây là báo cáo kết quả tình hình và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND huyện Tuy Phước. Kính báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- CT, các PCT.UBND huyện;
- LĐVP; CVVP K4;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hùng Tân