

Số: 09 /TB-HĐND

Bình An, ngày 18 tháng 6 năm 2024

THÔNG BÁO

Kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về kết quả giám sát tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.

Thực hiện kế hoạch số 05/KH-HĐND ngày 01/4/2024 của Thường trực HĐND phường Bình An về việc giám sát tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa UBND phường. Qua giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông báo kết luận như sau:

I. Đánh giá việc thực hiện kế hoạch giám sát

- **Đoàn giám sát:** do Bà Trần Thị Thuỳ Trang – PBTT- chủ tịch HĐND- Trưởng đoàn; Bà Bùi Dương Ân – PCT HĐND- Phó trưởng đoàn

Tham gia đoàn có ông, bà là tổ trưởng tổ Đại biểu là thành viên, bà Vũ Thị Nhung – PCT MTTQ - Trưởng Ban Thanh tra nhân dân.

Đơn vị được giám sát:

Công tác chuẩn bị được thực hiện tốt, đảm bảo các yêu cầu của đoàn giám sát đưa ra. Báo cáo được xây dựng bám sát theo đề cương. Những vấn đề cần tra đổi, làm rõ thêm được đại diện lãnh đạo UBND, các thành viên đơn vị được giám sát bổ sung, giải trình chi tiết.

II. Kết quả giám sát

1. Những kết quả đạt được

Ủy ban nhân dân phường đã tham mưu cấp ủy tổ chức triển khai, quán triệt, cụ thể hóa ban hành nhiều văn bản để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa của phường theo đúng quy định. Bộ phận Một cửa của phường đã ban hành quy chế tổ chức và hoạt động theo quy định; phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức theo đề án vị trí việc làm và tình hình thực tế của phường; công khai đầy đủ danh mục thủ tục hành chính; có sổ theo dõi trong quá trình giải quyết hồ sơ. Việc ứng dụng công nghệ thông tin được quan tâm triển khai thực hiện, hệ thống trang thiết bị được đầu tư cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao; đội ngũ cán bộ, công chức được tập huấn sử dụng phần mềm Một cửa điện tử và chấp hành nghiêm túc việc nhận, chuyên, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ; khảo sát mức độ hài lòng của người dân bước đầu đạt kết quả khả quan. Qua giám sát, việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phường có những chuyển biến tích cực, đa phần thủ tục hành chính được giải quyết đảm bảo đúng quy trình, quy định của pháp luật, số lượng hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả khá cao.

Tổng số lĩnh vực TTHC được cập nhật rà soát: 36 lĩnh vực với tổng số thủ tục hành chính: 148, tổng số thủ tục hành chính thực hiện tại địa phương: 131 (trong đó, liên thông 30 thủ tục) đã được thực hiện niêm yết tại cơ quan, đơn vị nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo người dân,



doanh nghiệp trên địa bàn phường dễ tiếp cận, dễ theo dõi. Tất cả các lĩnh vực, ngành thường xuyên được rà soát, đơn giản hóa TTHC nhằm đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi đến thực hiện giao dịch.

Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/03/2024, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của phường đã tiếp nhận 11.701 hồ sơ, trong đó: Số hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống dịch vụ hành chính công: 8.979 hồ sơ; Số hồ sơ do công dân trực tiếp đến giao dịch tại bộ phận Một cửa: 2.722 hồ sơ

Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện. Trong thời kỳ giám sát, tổng số giao dịch thanh toán trực tuyến trong năm 2023 đã thanh toán trực tuyến 3.557/4.709 hồ sơ đạt tỷ lệ 75,5% hồ sơ có thông tin giao dịch thanh toán phí, lệ phí trực tuyến. Số tiền thu: 67.170.000 đồng, Quý 1 năm 2024 đã thanh toán trực tuyến 1.686/1.754 hồ sơ đạt tỷ lệ 96,1% hồ sơ có thông tin giao dịch thanh toán phí, lệ phí trực tuyến. Số tiền thu: 22.778.000 đồng.

UBND phường thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tiếp nhận qua Hệ thống đường dây nóng 1022 của tỉnh bằng văn bản. Đã tiếp nhận 22 tin phản ánh, kiến nghị, tất cả các phản ánh, kiến nghị được các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung, trả lời cho công dân theo quy định. Không có phản ánh, kiến nghị nào về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

Qua giám sát thực tế, đoàn giám sát nhận thấy còn một vài hạn chế như sau: Bảng niêm yết tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được niêm yết tại bộ phận một cửa chưa đảm bảo theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính Phủ quy định, việc thiết kế bản sắc thương hiệu của Bộ phận một cửa đang được triển khai thực hiện và đang trong thời gian để hoàn thiện.

Tổ chức bộ máy nhân sự tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường được kiện toàn đảm bảo theo quy định tuy nhiên tính chuyên nghiệp, kỹ năng hành chính, kỹ năng vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn gặp nhiều khó khăn do nhân sự tại bộ phận một cửa được luân chuyển từ các chức danh khác chuyển sang.

Tỷ lệ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC qua hình thức dịch vụ bưu chính công ích còn thấp do tâm lý người dân muốn nộp, nhận trực tiếp từ Bộ phận Một cửa. Đa số người dân chưa thực sự quan tâm đến việc thực hiện TTHC trên môi trường mạng, nhiều người còn ngại khi thực hiện nộp các hồ sơ trực tuyến do thói quen vẫn muốn đến trực tiếp cơ quan nhà nước để được hướng dẫn và giải quyết TTHC.

III. Những đề xuất, kiến nghị của đoàn giám sát

Đề nghị UBND phường tiếp tục triển khai, quán triệt các văn bản có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính của cấp thẩm quyền, trong đó có Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ, cho đội ngũ công chức làm

việc tại Bộ phận Một cửa. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, nếp sống văn hóa công sở, thái độ tiếp công dân. Tiếp tục phát huy vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong cải cách hành chính; Quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành thực hiện cải cách hành chính, nhất là giải quyết các thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tạo điều kiện có lợi cho người dân. Thường kỳ tổ chức họp đánh giá, rút kinh nghiệm, nhận xét, chấn chỉnh đúng người, đúng việc và kết quả công việc của các bộ, công chức. Tham mưu, chủ động bố trí kinh phí, từng bước đầu tư trang thiết bị phục vụ cho hoạt động cải cách hành chính: hệ thống máy tính, trang bị đầu đọc VNEID...

Đẩy mạnh công tác phối hợp, tuyên truyền, ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC và trả kết quả tại bộ phận một cửa cho người dân, doanh nghiệp đúng quy định pháp luật. Cần tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ giải quyết TTHC qua dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ công Bình Dương;

Trên đây là thông báo kết luận của Thường trực hội đồng nhân phường đối với UBND phường về kết quả giám sát tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa. Thường trực HĐND phường thông báo đến đơn vị được giám sát biết để chỉ đạo và thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT. HĐND thành phố;
- TT. Đảng ủy, UBND, UBMTTQ phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- Các ban ngành có liên quan;
- CSDL HĐND các cấp;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**



Tran
Trần Thị Thuỳ Trang