

Số: 14/BC-ĐGS

Vĩnh Hòa, ngày 22 tháng 5 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả giám sát Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã**

Thực hiện Quyết định số 07/QĐ-HĐND ngày 10/4/2023 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã về thành lập Đoàn giám sát chuyên đề “Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã”. Đoàn giám sát báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã kết quả như sau:

#### **I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

##### **1. Công tác chỉ đạo, tuyên truyền chủ trương, quy định của Chính phủ và các ngành, các cấp về công tác cải cách hành chính**

Nhằm kịp thời triển khai các chủ trương, quy định của Chính phủ, các ngành, các cấp về cải cách hành chính, UBND xã đã tập trung chỉ đạo xây dựng kế hoạch, văn bản tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền thông qua nhiều hình thức khác nhau như: Lồng ghép nội dung tuyên truyền cải cách hành chính vào các buổi họp cơ quan, sinh hoạt chi bộ, loa đài, pano, băng ron tuyên truyền cơ bản kịp thời truyền tải tình hình triển khai, kết quả cải cách hành chính của địa phương.

Chỉ đạo việc niêm yết công khai các Thủ tục hành chính, phí, lệ phí, các mẫu đơn, mẫu tờ khai, số điện thoại của lãnh đạo, điện thoại đường dây nóng tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của công dân và lịch tiếp dân tại trụ sở để người dân biết, thực hiện; tập trung thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận một cửa; rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

UBND xã tham mưu UBND huyện thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gồm 07 thành viên do Chủ tịch UBND xã làm Trưởng bộ phận, có quy chế hoạt động, phân công trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên.

##### **2. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả**

Qua xem xét báo cáo và hồ sơ sổ sách đoàn giám sát nhận thấy việc tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa được chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, có phân công cán bộ, lực lượng tình nguyện hướng dẫn, giúp đỡ người dân, tổ chức, cá nhân đến liên hệ, giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính. Trong năm 2022 đã tiếp nhận 1.421 hồ sơ, trong đó tiếp nhận trực tuyến 305 hồ sơ. Quý I/2023 tiếp nhận 318 hồ, trong đó trực tuyến là 129 hồ sơ. Tất cả các hồ sơ được giải quyết và trả kết quả trước hạn và đúng hạn, không có hồ sơ trễ hạn, tồn đọng.

Ngoài việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ, UBND xã còn phân công cán bộ công chức, lực lượng tình nguyện hỗ trợ người dân cài đặt, tạo tài khoản và nộp hồ sơ trực tuyến tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Qua đó giúp

người dân thuận tiện hơn trong quá trình giao dịch, liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

## II. NHỮNG HẠN CHẾ, TỒN TẠI

Công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của các ngành, các cấp về cải cách hành chính được UBND xã quan tâm chỉ đạo thực hiện bằng nhiều hình thức nhưng số lượng người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến còn ít, vẫn còn tâm lý sử dụng văn bản giấy khi giao dịch thủ tục hành chính. Nguyên nhân chính là do nhận thức của người dân, không quan tâm đến việc thiết lập tài khoản dịch vụ công mà khi có nhu cầu giải quyết thủ tục mới thiết lập.

Việc đầu tư, thiết lập hệ thống đường truyền phục vụ nhu cầu người dân được thực hiện đồng bộ. Tuy nhiên, hoạt động thiếu ổn định dẫn đến việc sử dụng các phương tiện kết nối (điện thoại thông minh, máy tính, ...) gặp khó khăn gây ảnh hưởng đến giải quyết thủ tục.

Mặc khác, phần lớn người dân đều sử dụng điện thoại thông minh nhưng chưa chủ động thiết lập tài khoản đăng nhập cổng dịch vụ công nên khi đến trụ sở giao dịch thủ tục mới kích hoạt làm ảnh hưởng thời gian giải quyết

## III. NHỮNG KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Từ những kết quả đạt được và những hạn chế tồn tại, đề dịch vụ công trực tuyến ngày càng phổ biến, hướng tới xây dựng nền hành chính hiện đại, Đoàn giám sát kiến nghị UBND xã một số vấn đề như sau:

1. Ngoài đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia giải quyết thủ tục hành chính thông qua hình thức trực tuyến, UBND xã cần tăng cường chỉ đạo hoạt động các tổ công nghệ cộng đồng để hỗ trợ, hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng tài khoản khi giao dịch thủ tục hành chính.

2. Quan tâm bồi dưỡng cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý hồ sơ, đảm bảo đủ kỹ năng, trình độ để thực hiện quy trình, nghiệp vụ và tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ người dân làm quen, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp đường truyền đảm bảo kết nối các phương tiện thông suốt, góp phần tiết kiệm thời gian, công sức khi giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Trên đây là Báo cáo kết quả giám sát việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Đoàn giám sát báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét./.

### Nơi nhận:

- TT HĐND xã;
- Thành viên Đoàn Giám sát;
- Đơn vị chịu giám sát;
- Lưu: VT.

**TM. ĐOÀN GIÁM SÁT  
TRƯỞNG ĐOÀN**



**CHỦ TỊCH HĐND XÃ  
Trần Văn Hải**