

Số: 72/BC-UBND

*Dương Hòa, ngày 19 tháng 7 năm 2021*

## **BÁO CÁO**

### **Báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Dương Hòa 6 tháng đầu năm 2021**

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã đã được thành lập và được kiện toàn thành Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã theo Đề án Xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Trong năm 2021 được sự quan tâm chỉ đạo của UBND thị xã, Ban Thường vụ Đảng ủy, UBND xã và sự nỗ lực phấn đấu của toàn thể đội ngũ công chức công tác tại Bộ phận đã mang lại những kết quả quan trọng, góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội và công tác cải cách hành chính ở địa phương, kết quả cụ thể như sau:

#### **I. Công tác chỉ đạo triển khai thực hiện**

Ngày 18/02/2019 UBND xã ban hành Quyết định số 24/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã; Ngày 02/4/2019 UBND xã ban hành quyết định số 40/QĐ-UBND về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Ngày 02/4/2019 UBND xã ban hành Quyết định số 42/QĐ-UBND về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã; Ngày 14/10/2019 UBND xã ban hành quyết định số 110/QĐ-UBND về việc ban hành Nội quy làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa; Ngày 25/6/2021 UBND xã ban hành Quyết định số 82/QĐ-UBND về việc bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 14/12/2020 về kế hoạch cải cách hành chính năm 2021; kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 14/12/2020 về kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2021; kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 11/01/2021 về kế hoạch triển khai thực hiện Chương trình cải cách hành chính gắn với phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ đô thị thông minh năm 2021.

#### **II. Kết quả đạt được.**

##### **1. Đầu tư cơ sở hạ tầng và trang cấp phương tiện, thiết bị làm việc:**

Được sự quan tâm hỗ trợ của UBND thị xã và xã đã trang cấp mới: máy vi tính để bàn, kiốt tra cứu thông tin, máy scan, máy photocopy, thiết bị đọc mã vạch, màn hình hiển thị thông tin, camera giám sát, máy in và cơ sở vật chất khác đảm bảo tiêu chuẩn đề ra của Đề án do UBND tỉnh và thị xã phê duyệt.

Với mục tiêu xây dựng hệ thống điện tử thông suốt, kết nối và liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử tạo lập môi trường điện tử để phục vụ người dân và doanh

nghiệp, tạo điều kiện cho người dân giám sát và đóng góp cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại.

Đã đưa vào sử dụng thống nhất phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung của tỉnh để thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

Về hạ tầng kỹ thuật, có 100% cán bộ, công chức được trang bị máy tính sử dụng mạng nội bộ của tỉnh phục vụ công việc đáp ứng nhu cầu trao đổi dữ liệu trong nội bộ cơ quan; 100% máy tính được kết nối Internet.

100% cán bộ công chức trong Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đã sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành trong nội bộ cơ quan; 100% cán bộ, công chức được cung cấp hộp thư điện tử công vụ và đã triển khai ứng dụng chữ ký số để gửi nhận văn bản điện tử; văn bản thuộc quản lý của UBND xã được số hóa và lưu chuyển trên môi trường mạng.

Hòm thư góp ý: Hòm thư góp ý đặt tại cửa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, số lượng thư góp ý từ đầu năm 2021 đến nay: Không có.

Các loại phiếu, sổ theo dõi: Các biểu mẫu theo dõi giải quyết thủ tục hành chính: Sử dụng các biểu mẫu kèm theo Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế. Sổ theo dõi hồ sơ: Sổ theo dõi thực hiện theo mẫu số 06 được lập theo từng lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, sổ được mở theo từng năm. Cán bộ, công chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã thực hiện in và ghi điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác các nội dung, yêu cầu cá nhân, tổ chức đến giao dịch thực hiện ký nhận trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ đảm bảo quy định.

Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh được tiến hành thường xuyên đảm bảo 100 % TTHC đều được lấy ý kiến.

Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, công dân qua địa chỉ chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, từ đầu năm đến nay UBND xã không tiếp nhận, xử lý trường hợp nào liên quan đến phản ánh kiến nghị về giải quyết TTHC.

Thực hiện quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của cán bộ, công chức trong tiếp nhận và tham mưu giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức: Năm 2020 UBND tiếp tục tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung quy định tại Quyết định số 3461/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 88/2017/QĐ-UBND ngày 09/10/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế quy định cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Việc yêu cầu bổ sung chỉnh sửa chỉ được tiến hành một lần, trong trường hợp yêu cầu lần hai trở lên mà do lần đầu hướng dẫn không cụ thể thì cán bộ, công chức tiếp nhận

và trả kết quả phải lập thư xin lỗi và áp dụng lập thư xin lỗi đối với trường hợp trả kết quả quá hạn hồ sơ hành chính theo quy định do lỗi của cán bộ, công chức.

## **2. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã do đồng chí Chủ tịch UBND xã làm Trưởng Bộ phận và có 07 thành viên gồm: 02 Cán bộ Phó chủ tịch UBND; 01 công chức Địa chính - xây dựng; 01 công chức Văn hóa - xã hội; 02 công chức Tư pháp - Hộ tịch; 01 công chức Văn phòng - Thống kê. Đội ngũ cán bộ, công chức tại BPTN&TKQ không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ nên việc tiếp nhận hồ sơ đối với các tổ chức, cá nhân kịp thời đúng theo trình tự thủ tục từ đó làm cho nhân dân yên tâm và hài lòng khi đến giao dịch.

Về chất lượng đội ngũ cán bộ công chức: 100% cán bộ, công chức được bố trí theo tiêu chuẩn chức danh vị trí việc làm. Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ năng lực thi hành công vụ trong cơ quan nhà nước; sử dụng biên chế được giao theo quy định. Hiện nay bộ phận TN và TKQ xã có 100% công chức có trình độ đại học. Có 06 đồng chí trung cấp chính trị, 02 đồng chí chưa có bằng trung cấp chính trị.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, toàn thể cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận đã nêu cao tinh thần trách nhiệm, tham mưu tích cực cho UBND xã trong việc thực hiện nhiệm vụ được phân công. Thực hiện tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm, hiệu quả sử dụng thời gian làm việc trong cơ quan; nâng cao vai trò trách nhiệm thủ trưởng cơ quan trong việc quản lý, chỉ đạo, điều hành công việc theo Chỉ thị số 32/CT-UBND ngày 22/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh, Thực hiện Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 04 tháng 01 năm 2021 của UBND Thị xã Hương Thủy về việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính.

## **3. Kết quả công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC**

Trong 6 tháng đầu năm 2021, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đã tiếp nhận giải quyết 134 hồ sơ. Kết quả giải quyết: Hồ sơ đã giải quyết 132 hồ sơ (trong đó: Trả đúng thời hạn 132 hồ sơ. Hồ sơ đang giải quyết 02 hồ sơ, trong đó: Chưa đến hạn 02 hồ sơ, không có hồ sơ quá hạn chưa xử lý.

UBND xã đã chỉ đạo các cán bộ, công chức chủ động rà soát, cập nhật, thống kê các TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ trong bộ TTHC chung áp dụng tại cấp xã; thực hiện niêm yết công khai TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; thực hiện đúng chế độ thông tin báo cáo; triển khai thực hiện các quy định về tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với TTHC và quy định hành chính liên quan. Chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện và thông tin kịp thời tới người dân cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính. Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ các lĩnh vực công việc giải quyết thủ tục hành chính (đạt 100%) các Quyết định công bố của UBND Tỉnh về các TTHC được thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã và trên trang thông tin điện tử xã.

#### **4. Việc ứng dụng phần mềm quản lý hồ sơ một cửa tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại phường**

- Thực hiện 100% việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; đội ngũ cán bộ, công chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc, đảm bảo dữ liệu điện tử phục vụ các hoạt động trong cơ quan. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin như: Quản lý văn bản và điều hành tích hợp thực hiện ý kiến chỉ đạo; quản lý hồ sơ một cửa; tiếp công dân và giải quyết khiếu nại - tố cáo. Các công việc thực hiện giải quyết là thuộc các lĩnh vực Lao động TB&XH, Văn phòng Thống kê; Tư pháp – Hộ tịch; Địa chính - Xây dựng. Việc áp dụng thực hiện phần mềm này đã cho thấy được hiệu quả rõ rệt trong các quy trình giải quyết TTHC, tất cả các hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đều được số hóa theo đúng quy định, tỷ lệ hồ sơ đã số hóa 100%. Mọi thủ tục hồ sơ công việc của tổ chức và công dân đều có giấy hẹn thời gian giải quyết theo quy định.

- Thực hiện đẩy mạnh CCHC gắn liền với ứng dụng CNTT và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước.

Đề việc sử dụng chữ ký số được triển khai triệt để; 100% văn bản đi đều được ký số điện tử theo quy định; tổ chức rà soát, cung cấp chứng thư số cho các cơ quan, cá nhân liên quan sử dụng chữ ký số. Triển khai, đăng ký cho 100% cán bộ, công chức đều được cấp chữ ký số. Công chức trong Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại sử dụng công dịch vụ công để tiếp nhận hồ sơ.

Công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin: Quán triệt đến 100% cán bộ, công chức của cơ quan thực hiện nghiêm túc việc sử dụng thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc, trao đổi văn bản điện tử để giao dịch qua môi trường mạng. Thường xuyên kiểm tra hộp thư điện tử của đơn vị và của cá nhân trong giờ làm việc, để hồi đáp kịp thời thư điện tử của các tổ chức và cá nhân khác, kịp thời nắm bắt nội dung, xử lý công việc một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.

#### **5. Tình hình thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính nhà nước**

Về thực hiện văn hóa công sở: Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức được ăn mặc gọn gàng, lịch sự, trang phục áo sơ mi, quần tây đen. Trong giao tiếp và ứng xử với nhân dân, cán bộ, công chức có thái độ lịch sự, tôn trọng, nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc, không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt, thái độ hách dịch, nhùng nhịu, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ; trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, cán bộ, công chức, có thái độ trung thực, thân thiện, phối hợp thực hiện nhiệm vụ. Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức xưng tên, cơ quan phường; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột.

Thực hiện Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND bổ sung một số điều của quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/8/2018 về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Cán bộ, công chức tại UBND xã tôn trọng, lắng nghe, tận

tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Thực hiện "4 xin, 4 luôn": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ, có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên, tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử,...

Để việc thực hiện kỷ cương hành chính đi vào nề nếp, UBND xã và đồng chí trưởng bộ phận thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở, chấn chỉnh cán bộ công chức của Bộ phận khắc phục một số tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ, qua đó, đã góp phần tích cực trong việc nâng cao ý thức chấp hành và thực hiện tốt kỷ cương, kỷ luật hành chính, lễ lối làm việc và nâng cao ý thức trách nhiệm trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức trong bộ phận thời gian qua.

### **III. Đánh giá chung**

#### **1. Kết quả đạt được**

Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã đã góp phần tạo bước chuyển biến tích cực trong cải cách thủ tục hành chính; thực hiện có hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý Nhà nước một cách chặt chẽ, chính xác, phục vụ hiệu quả nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh của xã; giải quyết tốt quyền và lợi ích chính đáng của công dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn, Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận đảm bảo tính công bằng, khách quan và công khai, minh bạch; trong quá trình giải quyết TTHC đã xác định rõ trách nhiệm của công chức luôn đề cao trách nhiệm trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, do vậy kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận 6 tháng đầu năm 2021 đã đáp ứng yêu cầu theo quy định, tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ cao; qua đó, tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã.

### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 6 THÁNG CUỐI NĂM 2021**

Để phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc triển khai thực hiện công tác CCHC, trong 6 tháng cuối năm 2021 cần tập trung triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm sau

#### **1. Nhiệm vụ**

Thường xuyên kiểm tra, rà soát TTHC, nâng cao chất lượng việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở cơ quan bảo đảm cho việc giải quyết các công việc của tổ chức, công dân được thuận tiện, nhanh chóng, chính xác, đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh việc thực hiện công tác kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận và xử lý công việc của tổ chức, công dân; chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính.

Tiếp tục thực hiện tốt Kế hoạch kiểm soát TTHC. Thực hiện báo cáo đầy đủ, đúng nội dung và đúng thời gian theo quy định.

Thường xuyên rà soát, cập nhật, thống kê các TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ trong bộ TTHC chung áp dụng tại cấp xã; niêm yết công khai tại UBND xã và đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã.

Tiếp tục nghiên cứu sắp xếp tổ chức bộ máy cơ quan bảo đảm thật sự hợp lý, có hiệu lực, hiệu quả.

Tăng cường đầu tư nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, công chức về kiến thức quản lý nhà nước, pháp luật, tin học, ngoại ngữ.

Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ năng lực chuyên môn, thái độ ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức.

Nâng cao chất lượng hoạt động trang thông tin điện tử xã. Sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành và trao đổi thông tin theo Chỉ thị số 77/2014/CT-UBND ngày 26/12/2014 của UBND tỉnh về việc tăng cường trao đổi văn bản điện tử và ứng dụng chữ ký số trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Tiếp tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đạt tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

## **2. Các giải pháp thực hiện**

Tiếp tục thực hiện tốt các nhiệm vụ trong Kế hoạch CCHC của UBND xã năm 2021.

Đổi mới và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện tốt công tác tự kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật tại địa phương.

Triển khai thực hiện tốt kế hoạch kiểm soát TTHC; nâng cao chất lượng thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan.

Tập trung cải cách tổ chức bộ máy, phân định rõ chức năng, nhiệm vụ của các cán bộ, công chức.

Đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao trình độ, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan.

Tiếp tục thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo hướng tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị, nâng cao năng lực cán bộ theo phương châm “Thân thiện, đúng hẹn, đơn giản”.

Tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm, hiệu quả sử dụng thời gian làm việc trong các cơ quan, đơn vị; nâng cao vai trò trách nhiệm thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, chỉ đạo, điều hành công việc theo Thực hiện Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 04 tháng 01 năm 2021

của UBND Thị xã Hương Thủy về việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính; nâng cao hiệu quả, hiệu lực hoạt động bộ máy quản lý nhà nước trên địa bàn thị xã.

Tiếp tục thực hiện tốt hơn nữa về chức năng của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Trên đây là báo cáo về kế quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Dương Hòa 6 tháng đầu năm 2021 và kế hoạch thực hiện nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2021. /.

***Nơi nhận:***

- UBND thị xã (b/c)
- BTV Đảng ủy, TTHĐND xã (b/c);
- CT và các PCT UBND xã (b/c);
- Bộ phận TN&TKQ xã ;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Thúc**