

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ NGHI XÁ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /BC-UBND

Nghi Xá, ngày 20 tháng 6 năm 2022

### **BÁO CÁO**

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa,  
một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên  
môi trường điện tử quý II năm 2022**

Kính gửi: Văn phòng HĐND-UBND huyện Nghi Lộc

## **I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)**

### **1. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC**

Thực hiện hướng dẫn của UBND huyện Nghi Lộc, UBND xã Nghi Xá đã ban hành quyết định về việc công khai các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông áp dụng tại UBND xã. Giao nhiệm vụ cho các bộ phận có liên quan và giao cho Văn phòng chủ đạo trong việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại cơ quan UBND xã. Hiện nay có 86 thủ tục hành chính được công khai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã bao gồm: Lĩnh vực khen thưởng: 05 thủ tục, Lĩnh vực Lao động TB&XH: 10 TTHC; Văn hóa: 7 TTHC; Nông Nghiệp: 8 thủ tục; Lĩnh vực Tư pháp: 37 thủ tục; Lĩnh vực Đất đai: 2 thủ tục; Lĩnh vực giáo dục & đào tạo: 05 thủ tục; Khiếu nại, tố cáo: 4 TTHC; Lĩnh vực phòng chống tham nhũng: 04 thủ tục, lĩnh vực dân số và kế hoạch hóa gia đình: 4 thủ tục. Các lĩnh vực đã niêm yết quy trình thủ tục. Trong đó 8 thủ tục không thực hiện cơ chế một cửa (lĩnh vực phòng chống tham nhũng, tiếp công dân và xử lý đơn, 4 thủ tục thuộc Trạm y tế cấp xã).

### **2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Trong kỳ báo cáo UBND xã đã tiến hành rà soát 86 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã. Trong đó có 02 thủ tục hành chính liên thông từ xã lên huyện, Trong đó 8 thủ tục không thực hiện cơ chế một cửa (lĩnh vực phòng chống tham nhũng, tiếp công dân và xử lý đơn, 4 thủ tục thuộc Trạm y tế cấp xã). Các thủ tục công khai vẫn còn hiệu lực.

### **3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC**

Đã thực hiện niêm yết công khai đầy đủ số điện thoại đường dây nóng tại cơ quan (Thông báo số: 67/TB-UBND ngày 09/6/2022). Đồng thời thực hiện lập thùng phiếu đo lường sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã. Hàng tháng đều có báo cáo tổng hợp các

phản ánh, kiến nghị của người dân về chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã. Trong quý II, UBND xã không nhận được phản ánh kiến nghị của doanh nghiệp, cá nhân nào về giải quyết TTHC.

#### **4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo từ ngày 15/3/2022 đến ngày 14/6/2022 là 872 hồ sơ, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 872; số từ kỳ trước chuyển qua: 0 hồ sơ

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 872; trong đó, giải quyết đúng hạn: 821, trước hạn: 51

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 0

#### **5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

Thực hiện áp dụng phần mềm một cửa điện tử liên thông phục vụ công tác quản lý cơ chế một cửa, một cửa liên thông và kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân khi thực hiện dịch vụ công trên địa bàn xã

Danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận một cửa (lĩnh vực phòng chống tham nhũng, tiếp công dân và xử lý đơn, 4 thủ tục thuộc Trạm y tế cấp xã).

Việc giải quyết TTHC cơ bản tuân thủ theo các quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Các hồ sơ được tiếp nhận trên hệ thống dịch vụ công, có phiếu hẹn, phiếu kiểm soát hồ sơ, sau khi trả kết quả có ký nhận vào phiếu kiểm soát, Đồng thời thực hiện phát phiếu đo lường sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức. Trong kỳ báo cáo có 78 phiếu lấy ý kiến hài lòng của người dân, trong đó các phiếu hài lòng và rất hài lòng đạt tỷ lệ : 100%

Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng CNTT và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

Công chức làm việc tại bộ phận một cửa tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của công dân theo đúng quy định của pháp luật, thực hiện theo quy chế làm việc UBND xã và ứng xử, giao tiếp phù hợp với quy chế văn hóa công sở.

#### **6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

UBND xã đã triển khai và thực hiện việc tiếp nhận và trả hồ sơ lĩnh vực đất đai qua dịch vụ bưu chính và triển khai tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Bảo trợ xã hội, người có công, hộ tịch, đất đai, thi đua- khen thưởng, văn hóa cơ sở, bảo hiểm y tế, nông nghiệp, tổ hợp tác, chứng thực trên phần mềm dịch vụ công của tỉnh với số lượng: 872 hồ sơ. Trong đó 18 hồ sơ thực hiện theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội

Số lượng hồ sơ đất đai được gửi qua dịch vụ bưu chính: 21 hồ sơ

Hiện nay đã áp dụng thu phí, lệ phí bằng biên lai điện tử đối với TTHC ở lĩnh vực chứng thực và hộ tịch.

### **7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

Duy trì niềm yết, công khai thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc đồng thời tổ chức tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh xã toàn bộ nội dung kế hoạch về cải cách thủ tục hành chính; về rà soát và niêm yết công khai thủ tục hành chính luôn được UBND xã quan tâm chỉ đạo, quán triệt thường xuyên trong các hội nghị. UBND xã ban hành kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 16/01/2022 về truyền thông kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022.

Lồng ghép nội dung tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính vào các buổi họp UBND xã định kỳ hàng tháng, sinh hoạt đảng bộ, công tác phổ biến giáo dục pháp luật, trên các phương tiện thông tin đại chúng, hội nghị sơ tổng kết; niêm yết các bảng biểu chung tay cải cách hành chính, tuyên truyền thông qua lấy phiếu ý kiến của người dân nhằm kịp thời phổ biến, tuyên truyền các văn bản về nội dung và kết quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính; Trong quý tổ chức tuyên truyền được 01 buổi tập trung để lồng ghép tuyên truyền CCHC và kiểm soát TTHC, giảng viên là Báo cáo viên Sở tư pháp, góp phần từng bước nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trên địa bàn xã.

### **8. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC**

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và thực hiện kết nối với một số phần mềm hiện nay (Hộ tịch, LĐ TBXH, BHXH...) để thuận lợi trong khai thác dữ liệu.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai trên phần mềm trực tuyến dịch vụ công UBND tỉnh” tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Nghi Xá (áp dụng với các thủ tục liên quan đến chuyển nhượng, cho tặng, thừa kế QSD đất từ 03 ngày xuống còn 01 ngày làm việc): triển khai hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện trả hồ sơ đảm bảo điều kiện cho người dân đồng thời tư vấn cho người dân thực hiện nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính để người dân dần thay đổi thói quen trong việc nhận kết quả thủ tục hành chính, giảm thời gian đi lại cho người dân.

- Tổ chức thực hiện 4 tại chỗ (tiếp nhận hồ sơ tại chỗ, xử lý hồ sơ tại chỗ, ký và trả hồ sơ tại chỗ) tất cả được giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đối với lĩnh vực tư pháp từ vào tất cả các buổi sáng trong tuần.

### **9. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC**

- Đôn đốc các bộ phận tiếp nhận hồ sơ trên dịch vụ công và sổ tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **10. Nội dung khác**

Tiếp tục thực hiện quy chế tiếp nhận và trả kết quả theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP. Thường xuyên đôn đốc các ban ngành ứng dụng phần mềm VNPT Ioffice.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

- Lãnh đạo UBND và Công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính đã thường xuyên đôn đốc các bộ phận khác trong việc tiếp nhận hồ sơ vào phần mềm dịch vụ công của UBND tỉnh.

- CBCC làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thái độ phục vụ tận tình, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ làm việc.

- Chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân ngày được nâng lên, việc thực hiện và duy trì cơ chế một cửa tại xã các TTHC giải quyết nhanh gọn, đơn giản và giảm chi phí cho nhân dân.

- Các thủ tục hành chính mới được niêm yết công khai, kịp thời, đảm bảo thực hiện các thủ tục hành chính đúng quy định.

### **2. Tồn tại, hạn chế:**

- Việc triển khai dịch vụ công mức độ 3-4 đến với người dân còn rất nhiều hạn chế do trình độ dân trí, cơ sở hạ tầng còn gặp khó khăn và đáp ứng nhiệm vụ. Đối với các thủ tục hành chính phức tạp người dân luôn muốn tự thực hiện thủ tục hành chính, còn các thủ tục hành chính đơn giản thì thực hiện hầu hết tại cấp xã, lao động nhàn rỗi nhiều, thời gian giải quyết nhanh chóng nên việc triển khai dịch vụ công mức độ 3-4 là khó triển khai thực hiện. Sự vào cuộc của các tổ chức chính trị xã hội trong công tác tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách hành chính còn hạn chế

- Kinh phí dành cho hoạt động CCHC còn hạn chế. Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ tại bộ phận tiếp nhận mặc dù được bổ sung song chưa đầy đủ theo quy định.

- Thực hiện theo thông tư 13/2019/TT-BNV hướng dẫn một số quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; trên địa

bàn huyện Nghi Lộc hiện nay, công chức văn phòng UBND đang đảm nhiệm thực hiện tất cả các nhiệm vụ của văn phòng UBND, thống kê, nội vụ, thực hiện trực giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phụ trách công tác CCHC. Đồng thời đảm nhận công việc tiếp dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn (nhiệm vụ yêu cầu phải am hiểu về các quy định của Luật khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực Tư pháp). Thực hiện đề án hợp nhất Văn phòng, một công chức thực hiện nhiệm vụ văn phòng UBND, một công chức thực hiện nhiệm vụ văn phòng Đảng ủy- HĐND nên khối lượng công việc đảm nhiệm của Văn phòng UBND xã rất lớn.

Bên cạnh đó công tác kiểm soát TTHC được giao cho công chức văn phòng UBND thực hiện kiêm nhiệm trong quá trình thực hiện tinh giảm công chức văn phòng. Để thực hiện công tác kiểm soát TTHC cần có thời gian nên công tác kiểm soát có lúc chưa được quan tâm nhiều.

- Công tác tuyên truyền về thực hiện dịch vụ bưu chính cho công dân dù được triển khai rộng rãi nhưng đa số người dân chưa có nhu cầu trong việc giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, Trình độ sử dụng Internet của người dân chưa cao nên việc triển khai các thủ tục trực tuyến còn gặp khó khăn.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO**

1. Thực hiện các báo cáo công tác kiểm soát TTHC trong năm 2022 đúng theo quy định và báo cáo các công việc khác đã được giao nhiệm vụ tại các văn bản chỉ đạo của UBND huyện về công tác kiểm soát TTHC.

2. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Tiếp tục triển khai thực hiện “4 tại chỗ”.

3. Duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định thủ tục hành chính; về hành vi thái độ phục vụ của cán bộ, công chức đối với tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

4. Tập trung thực hiện tốt về công tác kiểm soát TTHC, tăng cường công tác giải quyết TTHC qua dịch vụ công điện tử, đặc biệt tiếp nhận và nộp hồ sơ trực tuyến.

5. Tuyên truyền công tác kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị trên phương tiện thông tin để phản ánh kết quả công tác chỉ đạo điều hành, ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, giải quyết TTHC. Đôn đốc các công chức thực hiện nhập hồ sơ tiếp nhận trên dịch vụ công đầy đủ, kịp thời.

### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính cần có sự đánh giá, đôn đốc của các ban ngành cấp trên trực tiếp quản lý đối với các ban ngành có lĩnh vực thủ tục hành chính giải quyết cấp xã vào công tác thi đua khen thưởng.

- Cấp có thẩm quyền quan tâm xem xét bố trí nhiệm vụ công việc phù hợp giữa Công chức văn phòng Đảng ủy- HDND (nên bố trí thêm lĩnh vực thống kê) và công chức văn phòng UBND và xem xét việc thực hiện tiếp dân, tiếp nhận, phân loại xử lý đơn giao cho công chức chuyên môn am hiểu về các loại Luật theo quy định (nên giao cho công chức Tư pháp để theo dõi, tổng hợp và tham mưu giải quyết thì phù hợp hơn).

- Hiện nay từ đầu năm 2022, định suất cho cán bộ, công chức và người lao động trực tại Bộ phận một cửa theo Nghị quyết của HĐND tỉnh cho 2 định suất đã bị cắt chế độ. Do vậy kính đề nghị các cấp và UBND tỉnh xem xét kịp thời có văn bản để duy trì hỗ trợ định suất cho cán bộ, công chức, đồng thời nâng số lượng định suất chi trả tại Bộ phận một cửa xã từ 6-8 định suất để đảm bảo quyền lợi cho cán bộ, công chức thực hiện tại Bộ phận một cửa.

- Thủ tục Chứng thực giấy tờ ở cấp xã rất lớn, nếu vừa thực hiện nhập dữ liệu trên phần mềm, vừa ghi chép vào sổ theo mẫu quy định của Bộ tư pháp sẽ mất thời gian cho công chức tiếp nhận hồ sơ và không có số liệu chuẩn để phục vụ cho công tác thống kê theo quy định. Đề xuất Sở tư pháp có văn bản hướng dẫn hoặc chỉnh sửa mẫu biểu thống kê trên phần mềm dịch vụ công theo Nghị định 123/2015/NĐ-CP về công tác chứng thực để tạo điều kiện thuận lợi cho công chức Tư pháp cấp xã.

Trên đây là báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý II năm 2022 của UBND xã Nghi Xá, kính mong sự góp ý phối hợp và giúp đỡ để địa phương hoàn thành tốt nhiệm vụ đề ra.

**Nơi nhận:**

- Như trên (bc);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Hòa**

