

Số: /BC-UBND

Thị trấn Bút Sơn, ngày tháng năm 2023

## 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 2023**

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

**1. Đánh giá tác động TTHC quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)**

Không có nội dung báo cáo

**2. Thẩm định, thẩm tra TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL**

Không có nội dung báo cáo

**3. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC**

Không có nội dung báo cáo

**4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Không có nội dung báo cáo

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

Không có nội dung báo cáo

**6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 409 (trực tuyến: 340; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 69); số từ kỳ trước chuyển qua: 03

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 409; trong đó, giải quyết trước hạn: 379, đúng hạn: 30, quá hạn: 0

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 0; trong đó, trong hạn: 0, quá hạn: 0

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

**7.1. Công tác chỉ đạo và triển khai thực hiện**

UBND thị trấn đã ban hành Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 06/01/2023 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023. Thường xuyên cập nhật các TTHC mới ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác. Các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương.

*Về công khai thủ tục hành chính:* 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử thị trấn Bút Sơn theo đường link: <https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn/portaldvc/KenhTin/thu-tuc-hanh-chinh-quoc-gia.aspx>.

Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính được thực hiện kịp thời, số thủ tục hành chính và phí, lệ phí được công khai đầy đủ, đúng quy định tại phòng tiếp nhận và trả kết quả của bộ phận một cửa.

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, UBND thị trấn duy trì thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời thực hiện tốt việc công khai kết quả giải quyết TTHC, công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên trang thông tin điện tử của thị trấn tại địa chỉ: <http://butson.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn/web/cong-khai-ket-qua-giai-quyet-tthc/ket-qua-giai-quyet-tthc>.  
<http://butson.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn/web/cong-khai-xin-loi-nguoi-dan-trong-giai-quyet-tthc>.

Để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

*7.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông*

UBND thị trấn đầu tư thiết bị phương tiện làm việc đảm bảo đủ điều kiện cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ và sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Bút Sơn được bố trí ở vị trí thuận lợi cho công dân, tổ chức trên địa bàn đến giao dịch, thực hiện giải quyết các TTHC với diện tích 40m<sup>2</sup> và chia thành 05 quầy giao dịch tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được trang bị: 05 bộ máy tính ( trong đó có 01 máy tính để công dân nhập dịch vụ công), 01 máy potocopy, 02 máy scan, hệ thống mạng, bàn ghế chờ và khai hồ sơ đảm bảo đầy đủ cho công dân khi đến giao dịch.

Thực hiện văn bản số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 về hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu 1 cửa. UBND thị trấn Bút Sơn đã tiến hành lắp đặt bộ nội thất và ngoại thất về nhận diện thương hiệu một cửa.

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

Triển khai có hiệu quả Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao năng suất lao động, hiệu quả quản lý nhà nước, xây dựng giải pháp đẩy mạnh thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và tiếp nhận trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo kế hoạch của UBND tỉnh. Kết quả: trong kỳ tiếp nhận và giải quyết 304 hồ sơ TTHC trực tuyến một phần và toàn trình.

- Quý 2/2023 thực hiện chứng thực bản sao điện tử: 36 trường hợp.

- Trong kỳ thực hiện trả kết quả qua đường BCCI được: 09 hồ sơ ( chủ yếu là thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch).

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

Thông qua hệ thống truyền thanh của thị trấn, lồng ghép qua các hội nghị của phố, thôn để tuyên truyền đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật đã được sửa đổi, bãi bỏ, bổ sung, các thủ tục hành chính mới ban hành, thông tin kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân về thủ tục hành chính.

Các hình thức cụ thể đã thực hiện để quán triệt, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC: tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin điện tử thị trấn Bút Sơn, lồng ghép của hội nghị của cấp ủy đảng, chính quyền, MTTQ, các đoàn thể và hội nghị phố; bằng hình thức treo băng zôn, khẩu hiệu. Đăng trên trang thông tin điện tử của thị trấn. <http://butson.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn/web/trang-chu/pho-bien-tuyen-truyen>

Kết quả: đã tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh 04 tin, bài; tuyên truyền trên trang thông tin điện tử 04 tin, bài.

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

Không có

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

Không có

## **12. Nội dung khác**

- Đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân: sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo hiệu quả trong công tác thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Quý 2/2023, kết quả đạt được như sau:

+ Tổng số phiếu đánh giá: 374

+ Tổng số điểm: 17,7 ( xếp loại xuất sắc)

- Đánh giá mức độ hài lòng:

+ Hài lòng: 8,3%

+ Rất hài lòng: 91,7%

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Thuận lợi**

- Công tác kiểm soát thủ tục hành chính được UBND thị trấn triển khai thực hiện nghiêm túc, có sự chuyển biến rõ nét. Sự hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giải quyết TTHC không ngừng được nâng lên; nghiệp vụ của cán bộ, công chức được nâng cao, tác phong chuyên nghiệp, thái độ phục vụ nhân dân được cải thiện rõ rệt, giảm phiền hà, những nhiễu trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Việc ứng dụng Hệ thống một cửa điện tử đã tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước giúp công tác kiểm tra, giám sát được kịp thời, chính xác từ đó thái độ, tinh thần trách nhiệm, ý thức của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ được nâng lên.

- 100 % các TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ, đúng quy định. Tất cả các thủ tục hành chính thực hiện được thiết lập quy trình điện tử trên hệ thống thông tin “một cửa” điện tử, việc giải quyết thủ tục hành chính công khai trên môi trường mạng.

### **2. Khó khăn**

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn gặp nhiều khó khăn, bất cập: Cán bộ một cửa kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ; phải cùng lúc sử dụng nhiều phần mềm khác nhau do chưa thể đồng bộ tích hợp; cơ sở vật chất chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc; trình độ dân trí còn nhiều hạn chế, vẫn còn tâm lý chưa tin tưởng vào môi trường mạng và buro chính công ích...

Việc triển khai phần mềm dịch vụ công phục vụ xử lý và luân chuyển hồ sơ điện tử phần mềm còn nhiều lỗi chưa được khắc phục, xử lý kịp thời nên có lúc hồ sơ bị lỗi dẫn đến quá hạn.

Điều kiện về cơ sở vật chất, trang bị điện tử (như máy đọc chip, máy quét mã vạch trên căn cước công dân) còn chưa được cung cấp, nên chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc.

Việc hướng dẫn, tạo lập tài khoản dịch vụ công cho công dân mất khá nhiều thời gian do còn nhiều công dân chưa sử dụng Smartphone hoặc số điện thoại chưa chính chủ. Mặt khác, mặc dù các ngành, các cấp đã triển khai các app điện tử như VNIED; Sổ sức khỏe điện tử; tuy nhiên, khi liên kết trên cổng dịch vụ công Quốc gia vẫn xảy ra lỗi.

Việc thanh toán trực tuyến còn gặp nhiều khó khăn. Để hướng dẫn người dân chuyển qua sử dụng ví điện tử hoặc các ngân hàng có năng lực thanh toán trực tuyến thì hệ thống ngân hàng chỉ mới phục vụ ở khu vực thành thị là chủ yếu.

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

1. Tiếp tục nâng cao chất lượng các hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn, triển khai có hiệu quả Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023.

2. Duy trì công tác tuyên truyền đến các tầng lớp nhân dân về cải cách TTHC, giúp nhân dân thấy được tác dụng của cải cách TTHC, nâng cao niềm tin của nhân dân đối với Đảng và các cấp chính quyền.

3. Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc niêm yết công khai các TTHC do tỉnh công bố, tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức công dân về quy định hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch khi thực hiện TTHC.

4. Tiếp tục nâng cao vai trò của người đứng đầu trong chỉ đạo hoạt động tuyên truyền, thực hiện công tác cải cách hành chính, thủ tục hành chính có hiệu quả; nâng cao trách nhiệm của công chức thực hiện nhiệm vụ là đầu mối trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

5. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo kịp thời theo kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của UBND huyện, tỉnh.

### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

**1. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh chính sách, pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu phát hiện có thiếu sót, bất cập)**

Không có

**2. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn thực hiện các quy định của pháp luật về TTHC, kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (nếu có vướng mắc)**

Không có nội dung báo cáo

**3. Đề xuất các giải pháp, sáng kiến nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; khắc phục những khó khăn, vướng mắc**

Không có nội dung báo cáo

**4. Nội dung cụ thể khác cần kiến nghị**

Thường xuyên mở các lớp tập huấn về kiểm soát thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức nói chung và cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nói riêng nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Đề nghị cấp có thẩm quyền khi bảo trì hệ thống xong nên xử lý những hồ sơ bị quá hạn do lỗi bảo trì cho cấp xã (vì thực tế hồ sơ đó đã giải quyết xong nhưng không vào phần mềm để kết thúc hồ sơ được dẫn đến báo quá hạn).

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính quý 2 năm 2023 của UBND thị trấn Bút Sơn.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- Lưu VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hồng Sơn**