

Số: 325/BC-UBND

Phú Nhuận, ngày 12 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử năm 2024

Thực hiện Công văn số 12359/UBND-TTHC ngày 11/12/2024 của UBND thành phố Huế về việc báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2024, UBND phường Phú Nhuận báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ với những nội dung như sau (số liệu tính từ ngày 15/12/2023 đến hết ngày 12/12/2024):

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)

- Số lượng TTHC đã được đánh giá tác động trong kỳ báo cáo: không
- Số lượng TTHC được ban hành trong kỳ báo cáo đã được đánh giá tác động: không.

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

- Tổng số TTHC và tổng số văn bản QPPL trong kỳ báo cáo do bộ, cơ quan mình chủ trì thực hiện việc thẩm định: không.

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

- Tổ chức niêm yết công khai các danh mục Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được UBND tỉnh quy định, tại trụ sở UBND phường và trên Cổng thông tin điện tử của phường nhằm đảm bảo thuận lợi cho người dân trong việc tra cứu, tiếp cận thông tin; nâng cao hiệu quả, đáp ứng yêu cầu trong công tác cải cách hành chính trong giai đoạn hiện nay.

- Năm 2024, UBND phường tiếp tục rà soát các TTHC mới được UBND tỉnh công bố ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, đã tiếp nhận, thực hiện niêm yết 12 Quyết định của UBND tỉnh liên quan các thủ tục hành chính mới ban hành; sửa đổi, bổ sung trên trang thông tin điện tử phường như: Quyết định số 1677/QĐ-UBND ngày 21/6/2024 về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp/UBND cấp huyện/UBND cấp xã; Quyết định số 1878/QĐ-UBND ngày 09/7/2024 về Công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành liên quan đến lực lượng tham gia bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở thuộc trách nhiệm giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã;... tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận, cập nhật, theo dõi

và nâng cao nhận thức, ý thức trong công tác cải cách hành chính.

- Tiếp tục triển khai, thực hiện Công văn số 7345/UBND-TH ngày 14/9/2023 của UBND thành phố Huế về việc quy định mức thu lệ phí khi thực hiện thủ tục hành chính thông qua Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; văn bản triển khai Phòng Tư pháp thành phố, UBND phường đã thực hiện nghiêm túc công khai, triển khai thực hiện Nghị quyết 18/2023/NQ-HĐND ngày 21/8/2023 của HĐND tỉnh Thừa Thiên Huế và đề xuất sau thời gian 31/12/2024 tiếp tục triển khai thực hiện việc giảm lệ phí đối với hồ sơ trực tuyến trên dịch vụ công nhằm khuyến khích việc sử dụng, nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến trong nhân dân, góp phần nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

- Thực hiện Kế hoạch số 438/KH-UBND ngày 31/12/2023 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024; Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 11/01/2024 của UBND phường về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024, UBND phường đã triển khai thực hiện việc rà soát và báo cáo kết quả thực hiện đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp - Thủ tục cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng giao dịch và Thủ tục cấp bản sao từ bản gốc.

- UBND phường tiếp tục rà soát, kịp thời phát hiện những nội dung bất cập, vướng mắc, rườm rà, chồng chéo, không phù hợp đang gây khó khăn, cản trở trong quá trình giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp và đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ thông qua báo cáo rà soát, đánh giá TTHC định kỳ; thực hiện rà soát theo Công văn số 3902/UBND-KSTT ngày 04/5/2024 của UBND thành phố về việc hướng dẫn thực hiện rà soát TTHC và tái cấu trúc quy trình TTHC theo yêu cầu tại Công văn số 1892/VPCP-KSTT ngày 23/3/2024 của Văn phòng Chính phủ.

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

- Thực hiện Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Quyết định 08/2014/QĐ-UBND ngày 11/02/2014 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND Tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh, UBND phường đã chỉ đạo thực hiện công khai địa chỉ, số điện thoại của cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên phiếu tiếp nhận hồ sơ cũng như bảng quy định tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để kịp thời tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

- Năm 2024, UBND phường Phú Nhuận không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan việc giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận, giải quyết 08 đơn phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng thời gian, quy định pháp luật, không có đơn thư tồn đọng và kéo dài; không có đơn thư khiếu nại đông người, kéo dài, vượt cấp.

6. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công (DVC), các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND thành phố, UBND phường đã triển khai, thực hiện các chỉ số đảm bảo trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của người dân, doanh nghiệp liên quan các TTHC, DVC, cụ thể:

- + Nhóm Công khai, minh bạch: 100%.
- + Nhóm Tiến độ giải quyết: 96,67%
- + Nhóm Dịch vụ trực tuyến (hồ sơ trực tuyến: 79,1%; thanh toán trực tuyến: 2,67%).
- + Nhóm Mức độ hài lòng: 100%.
- + Nhóm Số hóa hồ sơ: 85,2%.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại phường thường xuyên tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đối với hồ sơ trên các lĩnh vực bảo trợ xã hội, bảo trợ xã hội liên thông, chứng thực, hộ tịch, đất đai liên thông. Năm 2024, đã tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trước hạn, đúng hạn 1.158 hồ sơ trên hệ thống SSO tỉnh (trong đó đã giải quyết 1.140 hồ sơ; đang giải quyết 18 hồ sơ, không có hồ sơ quá hạn) *(đính kèm các biểu mẫu)*.

- Ngoài ra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường đã tiếp nhận và giải quyết trong ngày làm việc trên 18.000 hồ sơ chứng thực, trong đó:

- + Chứng thực chữ ký: 625 chữ ký;
- + Chứng thực hợp đồng giao dịch: 15 hồ sơ;
- + Chứng thực bản sao: 17.350 bản sao; chứng thực bản sao điện tử: **661** bản sao điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ, hồ sơ được giải quyết trong ngày, đạt tỷ lệ đúng hạn 100%.

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

- Công tác tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại phường và tiếp nhận giải quyết liên thông hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình, đúng quy định pháp luật theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, thực hiện quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương và Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

- UBND phường thường xuyên triển khai thực hiện các TTHC theo Quyết

định số 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND các xã, phường, thị trấn; quán triệt, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện rà soát, báo cáo những nhiệm vụ đã thực hiện; những nhiệm vụ còn tồn đọng, vướng mắc và đề xuất giải pháp khắc phục trong thời gian đến nhằm kịp thời chấn chỉnh, hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

8. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

- UBND phường đã triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng hợp đồng, giao dịch, qua đó công chức tư pháp hộ tịch phường đã thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn giải quyết hồ sơ hàng ngày, đặc biệt công tác chứng thực bản sao điện tử trên dịch vụ công quốc gia chiếm tỷ lệ cao.

- Năm 2024, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường đã thực hiện tiếp nhận, giải quyết **1.158** hồ sơ trực tuyến, trong đó hồ sơ trực tuyến **một phần** (mức độ 2: **177** hồ sơ; mức độ 3: **953** hồ sơ và **28** hồ sơ **toàn trình, mức độ 4**); tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết 23 hồ sơ liên thông 02 nhóm thủ tục theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10/6/2024 của Chính phủ.

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thành phố trên Hệ thống quản lý văn bản điều hành, năm 2024 UBND phường đã tiếp nhận và xử lý hoàn thành đúng hạn 17/19 ý kiến chỉ đạo của UBND thành phố Huế và các phòng ban thành phố; tiếp nhận, xử lý đúng hạn, kịp thời các ý kiến phản ánh hiện trường trên hệ thống Hue-S của người dân: 57 trường hợp liên quan các lĩnh vực TTĐT, VSMT trên địa bàn phường.

9. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- UBND phường thường xuyên đẩy mạnh công tác tuyên truyền, truyền thông về kiểm soát thủ tục hành chính thông qua việc niêm yết công khai các danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường trên Trang thông tin điện tử phường; niêm yết công khai tại bảng niêm yết thủ tục hành chính tại trụ sở UBND phường nhằm đảm bảo thuận lợi cho nhân tra cứu, tiếp cận thông tin CCHC tại địa phương; niêm yết công khai số điện thoại cơ quan, cán bộ công chức phường nhằm kịp thời tiếp thu và xử lý kiến nghị của công dân và tổ chức về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi tham gia ý kiến; đồng thời triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân thông qua Hue-S.

- Tiếp tục thực hiện tuyên truyền về cải cách hành chính theo Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 17/01/2024 của UBND phường; tuyên truyền các bản tin về công tác Chuyển đổi số và các nhiệm vụ liên quan cải cách hành chính.

10. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

- Nhằm đảm bảo việc thực hiện các thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực được đảm bảo đúng thẩm quyền, đúng trình tự, đúng thời gian quy định, UBND phường phân công công chức chuyên môn thường xuyên thực hiện, kiểm tra, rà soát hồ sơ; công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường định kỳ phối hợp triển khai công tác tự kiểm tra, kiểm tra chéo, qua đó kịp thời phát hiện những bất cập, hạn chế trong công tác tiếp nhận giải quyết các thủ tục hành chính được đảm bảo đúng quy trình theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Thuận lợi

- Công tác CCHC được xác là một trong những nhiệm vụ chính trị trọng tâm trong giai đoạn hiện nay, qua đó lãnh đạo UBND phường thường xuyên quan tâm, quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện các nhiệm vụ đạt hiệu quả; công tác truyền thông, tuyên truyền thường xuyên giúp người dân, tổ chức được tiếp cận, thuận tiện trong việc nộp hồ sơ trực tuyến.

- Đội ngũ cán bộ công chức luôn được nâng cao về chuyên môn, nghiệp vụ; nhằm đáp ứng điều kiện thực hiện nhiệm vụ được giao đem lại hiệu quả trong công tác CCHC và KSTTHC tại địa phương.

2. Tồn tại, hạn chế

- Đối với hồ sơ trực tuyến, một số tài khoản người dân khi nộp hồ sơ thì các trường thông tin không hiển thị đầy đủ như số điện thoại, địa chỉ thường trú gây ảnh hưởng trong quá trình tiếp nhận đối với công chức chuyên môn, nếu hồ sơ không đủ thì không thể liên hệ để hướng dẫn bổ sung.

- Đối với nhóm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã/phường được phân bổ chưa đồng đều, đa số hồ sơ tập trung tại lĩnh vực của công chức tư pháp - hộ tịch nên khối lượng hồ sơ trực tuyến quá tải.

- Việc thanh toán trực tuyến còn hạn chế đối với một số Ngân hàng nên khi hoàn tất hồ sơ người dân phải thanh toán thông qua mã QR; đối với công tác tổng hợp số tiền khi thanh toán trực tuyến theo từng TTHC thì không hiển thị được tên từng tên loại hồ sơ.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2025

- Căn cứ các chỉ tiêu, nhiệm vụ của UBND thành phố, nghiên cứu, xây dựng kế hoạch triển khai các nhiệm vụ liên quan CCHC đảm bảo theo kế hoạch từ đầu năm.

- Tiếp tục triển khai, thực hiện các nhiệm vụ liên quan đảm bảo theo nội dung Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công (DVC).

- Tiếp tục rà soát, đẩy mạnh, nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến và triển khai các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, kiến nghị của Nhân dân liên quan đến công tác CCHC trên địa phương.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác rà soát các quy định pháp luật về các thủ tục hành chính, qua đó kịp thời phát hiện những thủ tục hành chính chưa phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương để kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, đặc biệt tuyên truyền các nội dung liên quan công tác chứng thực bản sao điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ; liên thông 02 nhóm thủ tục theo Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10/6/2024 của Chính phủ nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ số hóa, hồ sơ trực tuyến.

Trên đây là báo cáo kết quả 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 năm 2024 và phương hướng nhiệm vụ năm 2025, UBND phường Phú Nhuận kính báo cáo Văn phòng HĐND-UBND thành phố Huế./.

Nơi nhận:

- VP HĐND-UBND TP Huế (để báo cáo);
- TT Đảng ủy phường (để báo cáo);
- TT UBND phường;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Tuyết Dung