

BÁO CÁO

Đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Quyết định số 468/QĐ-TTg

- Thực hiện công văn số: 653/UBND- VP, ngày 31/8/2023 của Văn phòng UBND huyện Gia Lộc. Về việc báo cáo tình hình kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ;

- Ủy ban nhân dân xã Quang Minh báo cáo tình hình kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về gắn kết việc số hoá hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa (BPMC)

a, Kết quả đạt được

- UBND xã Quang Minh đã tập trung chỉ đạo và tổ chức triển khai Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; Về phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”, các Kế hoạch và các văn bản hướng dẫn của Trung ương của tỉnh và của huyện; Đến cán bộ, công chức, người lao động, nhất là bộ phận một cửa và các ngành có liên quan của đơn vị;

- Để tổ chức triển khai đạt hiệu quả, UBND xã Quang Minh đã cử cán bộ, công chức của địa phương tham gia đầy đủ các lớp tập huấn của tỉnh, của huyện; UBND xã thực hiện triển khai qui trình số hóa hồ sơ và thực đầy đủ qui trình số hóa hồ sơ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại BPMC của UBND xã từ tháng 4 năm 2022 theo chỉ đạo của UBND tỉnh và UBND huyện.

- Ngày 16/02/2023, UBND xã Quang Minh đã ban hành Quyết định số: 48/QĐ-UBND về việc Kiện toàn bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Ban hành sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức hoạt động của bộ phận một cửa, Quy chế hệ thống tin giải quyết TTHC để bổ sung quy trình số hóa trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của địa phương;

- UBND xã Quang Minh thường xuyên kiện toàn bộ phận một cửa của đơn vị; Cho đến nay bộ phận một cửa của đơn vị gồm 06 công chức và một lãnh đạo UBND thường trực thường xuyên trực 06 buổi/ tuần để giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp một cách nhanh chóng, thuận tiện; Các lĩnh vực thực hiện cơ chế

một cửa, bố trí công chức giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân: Hiện tại phòng Một cửa UBND xã trực tiếp giải quyết các công việc hành chính liên quan chủ yếu đến lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch (bao gồm 02 mảng: Chứng thực và hộ tịch). Lĩnh vực Văn hóa - Xã hội (bao gồm 02 mảng: Người có công và BTXH). Lĩnh vực đất đai. Lĩnh vực công an. Lĩnh vực Quân sự....các hồ sơ, giấy tờ hành chính của công dân cũng được thực hiện tại bộ phận một cửa.

+ Tổng số BPMC UBND xã: 01 BPMC đã thực hiện số hóa.

- Việc nâng cấp hoàn thiện hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin: + Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã đã được nâng cấp đảm bảo đầy đủ yêu cầu về chức năng, hạ tầng để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 23 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP; Việc xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia đáp ứng yêu cầu tái sử dụng dữ liệu theo quy định.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ: (Tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 7/9/2023):

- Kết quả giải quyết TTHC:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận là: 1.041 hồ sơ;

+ Tiếp nhận trực tuyến là: 1.013 hồ sơ đạt 97,03%

+ Tiếp nhận trực tiếp là: 28 hồ sơ đạt 2.97%.

+ Tổng số hồ sơ trả kết quả trước hạn là: 1.020 hồ sơ đạt 99,1% + Tổng số hồ sơ trả kết quả đúng hạn là: 09 hồ sơ đạt 0,9%. Hồ sơ chưa giải quyết 3 hồ sơ, hồ sơ tạm dừng: 01 hồ sơ, hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện giải quyết 07 hồ sơ.

+ Không có hồ sơ bị chễ hện;

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: UBND xã duy trì số hóa hồ sơ tuy nhiên năm 2023 không thực hiện thống kê kết quả số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, do chức năng thống kê kết quả số hóa hồ sơ không thực hiện được, UBND xã đã kiến nghị với cấp trên mở lại chức năng thống kê số hóa hồ sơ, đến nay chưa thực hiện được;

+ Việc ban hành Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC đang có hiệu lực theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP: UBND xã không xây dựng kế hoạch số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính riêng, chỉ ban hành kế hoạch cải cách hành chính; Kế hoạch một cửa, một cửa liên thông hằng năm trong đó có nội dung số hóa hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính của năm (Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 30/12/2022 về cải cách hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn xã Quang Minh.

+ Số kết quả giải quyết TTHC điện tử; số kết quả giải quyết TTHC đã được cấp: do không có chức năng thống kê kết quả số hóa hồ sơ giải quyết Thủ tục hành chính, nên UBND xã không thực hiện tra cứu được.

+ Số kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực được số hóa; số kết quả giải quyết TTHC quả phải số hóa: Không thể tra cứu được;

+ Số hồ sơ đã được số hóa; số hồ sơ đã được giải quyết: Không thể tra cứu được;

- Kết quả việc sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa: Không thể tra cứu được.

+ Số TTHC đã sử dụng lại kết quả số hóa đã có trong quá trình giải quyết TTHC trên tổng số TTHC theo từng cấp. Không thể tra cứu được.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có).

Qua thực tiễn việc số hóa hồ sơ giấy từ kết quả TTHC có hiệu quả cao trong tương lai, nhưng hiện tại hạn chế của việc số hóa hồ sơ là tất cả công việc dồn vào người tiếp nhận hồ sơ, công dân khu vực nông thôn không tiếp cận được việc số hóa nhất là khâu nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công, trên 95% công dân không hiểu hết được dịch vụ công là gì, số công dân còn lại có hiểu cũng không có nhu cầu sử dụng.

2. Về đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Kết quả đạt được

- Đối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDLQGDC): Số lượng TTHC đã đơn giản hóa thông tin, tự động điền thông tin khai thác từ CSDLQGDC vào biểu mẫu, tỷ lệ % trên tổng số dịch vụ công trực tuyến; số lượng hồ sơ TTHC đã khai thác dữ liệu dân cư phục vụ định danh và xác thực điện tử, cắt giảm giấy tờ cá nhân như sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy, xác nhận cư trú,...

- Đã thực hiện đồng bộ, kết nối chia sẻ dữ liệu về trạng thái, tình hình xử lý hồ sơ giữa các hệ thống thông tin cung cấp DVCTT thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do các bộ, ngành triển khai cung cấp với Hệ thống giải quyết TTHC cấp tỉnh và Cổng DVC quốc gia.

- Thống kê các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, hệ thống thông tin đã kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh phục vụ giải quyết TTHC (nêu rõ tên Cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin đã kết nối, chia sẻ dữ liệu).

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có). Không có.

3. Về đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Kết quả đạt được:

- Tổng số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (nêu rõ tên TTHC; phân định rõ loại tiếp nhận hoặc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính; số lượng hồ sơ tiếp nhận từ khi triển khai): Thực hiện chủ yếu ở lĩnh vực chứng thực;

+ Chứng thực bản sao từ bản chính các văn bản, giấy tờ do các cơ quan, các cấp có thẩm quyền cấp trên công dịch vụ công Quốc gia Tổng số: **630 hồ sơ**.

+ Chứng thực điện tử bản sao từ bản chính các văn bản, giấy tờ do các cơ quan, các cấp có thẩm quyền cấp trên công dịch vụ công Quốc gia Tổng là: **349 hồ sơ**.

- Thực hiện tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến (phân rõ số lượng theo toàn trình, một phần; số lượng hồ sơ trực tuyến của từng TTHC trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết của TTHC). Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến năm 2023 đạt **97,03%**.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có). Không có.

4. Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Kết quả đạt được

- Mô hình BPMC đang áp dụng tại địa phương thực hiện theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung); - Giải pháp đã thực hiện để giảm thời gian giải quyết TTHC: Cử cán bộ, công chức hướng dẫn hỗ trợ người dân kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Kết quả đã giảm được thời gian 15-20 (phút)/hồ sơ.

- Giải pháp đã thực hiện để tăng năng suất lao động:

- Thứ nhất, đẩy mạnh hơn nữa việc áp dụng công nghệ thông tin: Sử dụng công nghệ thông tin để giảm thiểu thời gian xử lý thủ tục, tăng cường tính minh bạch và giảm thiểu các sai sót trong quá trình xử lý. Điều này giúp tạo ra một môi trường kinh doanh thuận lợi hơn cho người dân và doanh nghiệp. Đặc biệt các bộ, ngành, địa phương phải triển khai thực hiện kết nối, đồng bộ các hệ thống thông tin chuyên ngành, nhất là sử dụng có hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư giúp cho người dân, doanh nghiệp giảm thiểu giấy tờ; thực hiện tái sử dụng các kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

- Thứ hai, thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp đào tạo về các kỹ năng quản lý, sử dụng công nghệ thông tin, giao tiếp, để giúp họ cải thiện quá trình thực hiện các thủ tục hành chính và phục vụ người dân, doanh nghiệp được tốt hơn.

- Việc tổ chức thực hiện tiếp nhận hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức: không

- Tổng số ki-ốt thông minh đã tổ chức triển khai tại BPMC để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện TTHC tự động mà không cần hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ BPMC: Không có

- Tổng số quầy tiếp nhận hồ sơ cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật (nếu có): Không có

- Triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số

hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại BPMC; số kinh phí tiết kiệm được trong năm (đồng): Không có.

- Triển khai bộ nhận diện thương hiệu thống nhất theo hướng dẫn: + Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, cấp bộ đã sử dụng bộ nhận diện thương hiệu thống nhất: Không có.

- Số BPMC đã sử dụng bộ nhận diện thương hiệu thống nhất /tổng số BPMC(chia theo từng cấp).: không có.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có). Không có.

5. Về nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của BPMC

- Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân UBND xã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, kiện toàn kịp thời, phân công rõ người, rõ việc của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cán bộ phụ trách lĩnh vực được phân công. Đầu tư đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, doanh nghiệp đến giải quyết TTHC; hòm phiếu và phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân; hàng tháng thông báo kết quả giải quyết TTHC, xếp loại cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; niêm yết đầy đủ số điện thoại của Chủ tịch UBND, Phó Chủ tịch UBND xã; Đối với các hồ sơ chậm, muộn và quá hạn yêu cầu báo cáo giải trình làm rõ nguyên nhân, kiểm điểm tập thể, cá nhân có liên quan; phải có văn bản xin lỗi công dân (nếu do nguyên nhân chủ quan) theo đúng tinh thần Nghị định 61/2018/NĐ-CP. Từ 01.1.2023 đến tháng 7.9.2023 không có hồ sơ chậm, muộn

6. Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới

a) Kết quả thực hiện

- Số TTHC đã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo cấp thực hiện bao gồm 70 lĩnh vực trên hệ thống một cửa của tỉnh.

- Số hồ sơ đồng bộ, công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công cho người nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để theo dõi, giám sát, đánh giá trên tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết theo cấp thực hiện là 1041 hồ sơ.

- Đã triển khai Bộ Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công dựa trên dữ liệu theo thời gian thực theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ (đã công khai trên Cổng Thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; công khai định kỳ hàng tháng danh sách cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức người lao động giải quyết hồ sơ chậm muộn, những nhiều, tiêu cực).

- Việc ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) phân tích, hỗ trợ ra quyết định về việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trung tâm phục vụ hành

chính công, BPMC; hỗ trợ tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, liên thông các nghiệp vụ giải quyết TTHC.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có): Không có

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

- Đánh giá chung về mức độ hoàn thành các nhiệm vụ so với chỉ tiêu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao: Không có.

- Những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế và nguyên nhân, bài học kinh nghiệm: Không có.

III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT:

- Việc thực hiện các bước nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công còn nhiều, cần rút ngắn và đơn giản hoá các bước khi đăng ký thực hiện các TTHC, đối với cấp xã đề nghị tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thủ tục hỗ trợ mai táng phí cho người có công;

- Quan tâm tới chất lượng đường truyền, tránh ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện các giao dịch của người dân,

- Nâng cao chất lượng phần mềm để xử lý các công việc, các TTHC được nhanh gọn hơn;

- Đề nghị cấp trên mở lại chức năng tra cứu kết quả số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho cấp xã để có số liệu báo cáo và khai thác sử dụng dữ liệu số hóa hồ sơ thủ tục hành chính của công dân.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân xã Quang Minh, về tình hình kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- UBND huyện Gia Lộc;
- Văn phòng UBND huyện Gia Lộc; -
Phòng Nội vụ huyện Gia Lộc;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VP.

Nguyễn Hữu Biên

Lưu ý: Quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc cần trao đổi đề nghị liên hệ theo số điện thoại:

1. Nguyễn Hùng Hué: 080 40513 – DĐ: 0989.286.575.

2. Nguyễn Đình Lợi: 080 40551 – DĐ: 0984.688.909.

(hướng dẫn, giải đáp nội dung 1, 2, 3, 5)

3. Nguyễn Thị Bích Ngân: 080 40532 – DĐ: 0946.250.666

(hướng dẫn, giải đáp nội dung 4)