

Số: 17/BC-UBND

Quảng Ngạn, ngày 29 tháng 4 năm 2020

## **BÁO CÁO**

**Tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước  
giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của xã Quảng Ngạn**

### **Phần thứ I**

## **TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI**

#### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- Ủy ban nhân dân xã đã tổ chức Hội nghị để triển khai kịp thời, sâu rộng đến toàn thể cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn xã Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP, Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22 tháng 5 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2011-2020; Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 31/3/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 2374/QĐ-UBND ngày 08/10/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20/7/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016-2020 và các văn bản khác có liên quan đến công tác CCHC. Nhìn chung, việc phổ biến, quán triệt Chương trình tổng thể CCHC được thực hiện thường xuyên, đi vào chiều sâu, đã tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác CCHC đến sự ổn định chính trị, phát triển kinh tế, xã hội của địa phương.

- Hàng năm, đã tập trung chỉ đạo thực hiện có hiệu quả chương trình trọng điểm của Đảng ủy "về cải cách hành chính và nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức". Nhìn chung, bộ máy hành chính từ xã đến thôn đã được củng cố, kiện toàn, nâng cao được hiệu lực, hiệu quả của bộ máy và từng bước thực hiện hiện đại hóa nền hành chính.

-Thực hiện kế hoạch cải cách hành chính của cấp trên mà đặc biệt là kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của UBND huyện, cuối tháng 11 hàng năm UBND xã đã xây dựng kế hoạch cải cách hành chính từng năm để triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính ở địa phương, đồng thời ban hành các kế hoạch liên quan để triển khai thực hiện có hiệu quả hơn, hàng năm có tổng kết để rút ra những tồn tại và đề ra phương hướng nhiệm vụ cải cách hành chính năm tiếp theo.

- Trên cơ sở kế hoạch về công tác cải cách hành chính từ hàng năm, UBND xã tăng cường công tác chỉ đạo, kiểm tra việc tổ chức thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhằm chứng minh công tác cải cách hành chính tại địa phương mà UBND xã đề ra để từng bước đi vào hoạt động nề nếp hơn, ngày càng có hiệu quả cao hơn.

- Hàng năm UBND xã đều lập dự toán kinh phí cho công tác CCHC để trình HĐND xã quyết nghị vào kỳ họp cuối năm. UBND xã bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã đảm bảo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

- Đã xây dựng kế hoạch đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã, hàng quý đều tổ chức công bố kết quả trên Trang thông tin điện tử của xã.

- Công tác thi đua, khen thưởng trong cải cách hành chính cũng được UBND xã quan tâm, đã đưa một số nội dung vào Quy chế Thi đua khen thưởng của xã để kịp thời biểu dương khen thưởng cá nhân, công chức làm tốt.

## **2. Kiểm tra việc thực hiện**

Nhằm đẩy mạnh, nâng cao hơn nữa công tác cải cách hành chính tại địa phương, đầu năm UBND xã đều ban hành Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của công chức UBND xã và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã, hàng năm kiểm tra trên 25% cán bộ, công chức trong UBND xã, nhằm chấn chỉnh việc chấp hành kỷ luật và kỷ cương trong công tác cải cách hành chính, kiên quyết phê bình và có hình thức xử lý nghiêm những cán bộ, công chức có thái độ nhũn nhẽo gây phiền hà cho tổ chức và cá nhân.

Sau các cuộc kiểm tra đều có thông báo kết luận kiểm tra gửi đến công chức được kiểm tra để yêu cầu khắc phục những tồn tại hạn chế được phát hiện trong đợt kiểm tra. 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, lề lối làm việc và nâng cao ý thức trách nhiệm trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức trên địa bàn xã thời gian qua.

## **3. Thông tin, tuyên truyền**

Việc xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm UBND xã chỉ đạo công chức phụ trách xây dựng kế hoạch trước 30/12 của năm trước để triển khai tổ chức thực hiện cho năm sau theo quy định.

Tổ chức tuyên truyền trên đài truyền thanh của xã và trang thông tin điện tử của xã các nội dung về cải cách hành chính, các văn bản liên quan quy định về các thủ tục hành chính và một số thủ tục hành chính mà nhân dân quan tâm như: Đất đai, Hộ tịch, Chứng thực,... đã đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã 150 tin/bài, 13 buổi tuyên truyền tại các buổi phổ biến pháp luật với khoảng 455 lượt người tham gia.

Ngoài ra, tại các buổi tuyên truyền phổ biến pháp luật tại xã cũng đã lồng ghép các nội dung về CCHC. Tham mưu cho Đảng ủy chỉ đạo các ban, ngành, các đoàn thể và UBND xã, tổ chức tuyên truyền rộng rãi cho người dân, doanh nghiệp và

cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên công đoàn về chủ trương, chính sách liên quan đến công tác CCHC của tỉnh và huyện và địa phương.

#### **4. Đánh giá chung về công tác triển khai**

##### **a) Mặt tích cực đạt được**

- Nhìn chung, tổ chức bộ máy cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã tiếp tục được kiện toàn và thực hiện phân cấp đồng bộ; công tác xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật thực hiện đúng quy định;

- Công tác chỉ đạo điều hành của UBND đã tập trung vào nhiệm vụ trọng tâm của xã, hoàn thành theo Chương trình, Kế hoạch đã đề ra, hầu hết cán bộ, công chức điều quán triệt và thực hiện nghiêm Bộ thủ tục hành chính theo Quyết định số 1142/QĐ-UBND ngày 07 tháng 6 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Tỉnh; Quyết định số 1462/QĐ-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh ngày 18 tháng 6 năm 2019 về việc ban hành Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã nhằm đảm bảo quyền lợi và lợi ích chính đáng cho người dân.

- Việc giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại đi vào nề nếp; đội ngũ cán bộ, công chức được chuẩn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực thi hành nhiệm vụ được nâng cao, đem lại sự hài lòng cho nhân dân

- Công tác quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công đảm bảo công khai, minh bạch, hiệu quả và tiết kiệm;

- Tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy móc thiết bị hiện đại, tạo điều kiện cho nhân dân tra cứu hồ sơ, thủ tục.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã được đẩy mạnh và đạt được một số kết quả bước đầu, mang lại hiệu quả cao trong công việc.

##### **b) Hạn chế, khuyết điểm**

- Công tác phối kết hợp để tham mưu UBND xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính vẫn chưa chặt chẽ, thiếu đồng bộ

- Việc tổ chức tuyên truyền các văn bản quy định về cải cách hành chính thực hiện chưa mạnh, nhận thức của người dân về cải cách hành chính chưa cao. Trang thông tin điện tử của xã hoạt động chưa mạnh, các tin bài còn ít, chất lượng chưa cao.

- Chất lượng rà soát, kiểm soát chưa đảm bảo theo quy trình quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/05/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính.

- Việc chuyển rà soát, cập nhật các quy trình khi có thay đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vẫn còn chậm.

- Công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính tại UBND xã tuy có chuyển biến nhưng chưa mạnh, chưa đồng bộ. Đặc biệt là việc sử dụng phần mềm hồ sơ công việc đối với các đồng chí cán bộ.

## **II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ**

### **1. Cải cách thể chế**

#### **1.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

##### **a) Về tình hình triển khai xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương trên cơ sở Hiến pháp năm 2013**

Trong những năm qua, UBND xã đã thực hiện đảm bảo, hiệu quả các chính sách, pháp luật tại đơn vị, đưa chính sách, pháp luật vào cuộc sống, góp phần đảm bảo ổn định Kinh tế - Xã hội, ổn định Quốc phòng – An ninh, đảm bảo an sinh xã hội, nghiêm túc, đầy đủ, kịp thời công tác phổ biến giáo dục pháp luật bằng nhiều hình thức. Công tác phổ biến, giáo dục pháp luật đã bảo đảm quyền tiếp cận pháp luật của Nhân dân, nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức chấp hành pháp luật của người dân.

Công tác xây dựng và ban hành văn bản Quy phạm pháp luật của HĐND-UBND xã được quan tâm chỉ đạo thường xuyên, đúng theo trình tự Luật Ban hành văn bản Quy phạm pháp luật năm 2015 và Nghị định 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành. Từ năm 2015 đến nay UBND xã luôn xác định số lượng, nội dung các văn bản quy phạm pháp luật cần ban hành trong năm triển khai đến các ngành liên quan để tiến hành thực hiện đã ban hành 17 văn bản quy phạm pháp luật về nhiệm vụ phát triển kinh tế- xã hội và Quy chế hoạt động của UBND xã. Qua kiểm tra các văn bản cơ bản kịp thời, đáp ứng yêu cầu công tác quản lý nhà nước ở địa phương, đúng với quy định của pháp luật.

##### **b) Về xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị, địa phương, trong đó, tập trung các nội dung**

Bên cạnh việc ban hành, công tác thẩm định, kiểm tra, tự kiểm và rà soát văn bản quy phạm pháp luật cũng được quan tâm thực hiện thường xuyên hàng năm. Sau các đợt kiểm tra của UBND huyện các văn bản QPPL ban hành từ năm 2015 đến nay phù hợp tình hình thực tế, tuân thủ đầy đủ về quy trình tuy nhiên có một số văn bản chưa đúng với thể thức văn bản quy định. UBND xã đã chỉ đạo công tác Tư pháp Hộ tịch phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND xã tiến hành rà soát các văn bản pháp luật để sửa đổi, bổ sung đảm bảo đúng thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản. Qua đó loại bỏ những văn bản mâu thuẫn, chồng chéo, trái với hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật hiện hành hoặc không còn phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội của địa phương.

##### **c) Việc tổ chức triển khai hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị, địa phương**

Thời gian qua, các ban ngành của UBND xã đã thực hiện đảm bảo, hiệu quả các chính sách, pháp luật của ngành mình, đưa chính sách, pháp luật vào cuộc sống, góp phần đảm bảo ổn định kinh tế- xã hội, ổn định Quốc phòng- an ninh, đảm bảo an sinh

xã hội, nghiêm túc, đầy đủ, kịp thời công tác phổ biến giáo dục pháp luật bằng nhiều hình thức, cụ thể đã tổ chức triển khai tuyên truyền các văn bản luật mới có hiệu lực. Bên cạnh tổ chức truyền truyền phổ biến giáo dục pháp luật 2 cuộc/năm với khoảng trên 720 lượt) còn tổ chức tuyên truyền qua trang thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh, tổ chức lồng ghép vào các cuộc thi tại địa phương, tuyên truyền trực tiếp và hàng ngàn tờ rơi do cấp trên cấp giúp cho đội ngũ cán bộ, công chức và người dân nắm bắt, hiểu biết những quy định của pháp luật để cùng nhau thực hiện tốt chính sách pháp luật của nhà nước.

## **1.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.**

Bên cạnh những kết quả đạt được công tác cải cách thể chế vẫn còn tồn tại, hạn chế: Một số ít trường hợp khi ban hành chưa tuân thủ đầy đủ về quy trình, thể thức văn bản. Công tác kiểm tra, rà soát đã được ban hành Kế hoạch tuy nhiên tiến bộ thực hiện còn chậm, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức cấp xã vẫn còn mặt hạn chế.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

### **2.1. Kết quả đạt được**

#### **a) Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định**

Giai đoạn 2011-2015, UBND xã đã củng cố, kiện toàn lại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả khi có sự thay đổi cán bộ, công chức; Sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động, Nội quy của bộ phận Một cửa khi các văn bản của cấp trên thay đổi.

Gia đoạn 2016-2020, thực hiện Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2017 về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, UBND xã xây dựng và khai trương Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã, ban hành Quyết định thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã Quảng Ngạn đồng thời ban hành Quy chế hoạt động, Nội quy làm việc của Bộ phận theo Nghị định số 61/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Năm 2019, đã củng cố kiện toàn Bộ phận và ban hành Quy chế hoạt động theo Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc Ban hành 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;

Tập trung đẩy mạnh việc cải cách thủ tục hành chính. Trong đó, đã chỉ đạo các ban ngành thường xuyên làm tốt việc rà soát các thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực, tạo môi trường thuận lợi, minh bạch trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức, góp phần thúc đẩy kinh tế-xã hội phát triển.

#### **b) Về kiểm soát thủ tục hành chính**

- Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo các quy định của Chính phủ

Hàng năm UBND xã đều ban hành Kế hoạch Kiểm soát TTHC, kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trên cơ sở đó, UBND xã đã chỉ đạo Văn phòng UBND xã chủ trì, phối hợp với các bộ phận có liên quan tiến hành rà soát danh mục TTHC, đơn giản hóa các TTHC. Nhìn chung, việc tổ chức rà soát và tự rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tiến độ thực hiện vẫn còn chậm, chưa đem lại những hiệu quả như mong đợi, cụ thể: chưa đề xuất để rút ngắn được thời gian giải quyết các TTHC, việc đề xuất cắt giảm các loại giấy tờ không cần thiết vẫn chưa được chú trọng,... Tuy nhiên, UBND xã đã kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các văn bản có quy định liên quan đến TTHC.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị

Tiếp tục chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại thực hiện tốt Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 của UBND tỉnh 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, cụ thể: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại đã niêm yết công khai các thông tin về địa chỉ, email, số điện thoại của cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại trên trang thông tin điện tử của xã để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Trong những năm qua, UBND xã không nhận được bất cứ phản ánh nào liên quan đến quy định hành chính.

- Việc cập nhật, công bố thủ tục hành chính theo quy định

Khi có các văn bản mới ban hành hoặc thay đổi bổ sung của UBND tỉnh về các TTHC, UBND xã đã chỉ đạo Công chức Văn phòng-Thống kê phụ trách cập nhật, công bố trên trang thông tin điện tử của xã theo thời gian quy định và niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã để nhận dân tiện nắm bắt, tra cứu.

### **c) Công khai thủ tục hành chính theo quy định**

- Để tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức và cá nhân nghiên cứu, tìm hiểu khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, công tác công khai, minh bạch TTHC đã được UBND xã quan tâm thực hiện thông qua hình thức niêm yết công khai bằng bảng giấy tại trụ sở đơn vị.

- Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, ngoài việc niêm yết công khai bằng bảng giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thì 100% TTHC đã được công khai trên Trang thông tin điện tử xã, qua kiost tra cứu hồ sơ điện tử đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của xã, góp phần tích cực trong việc đem lại hiệu quả tra cứu tìm hiểu thông tin, tiết kiệm chi phí và thời gian của tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

**d) Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.**

Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế cùng các văn bản chỉ đạo, điều hành của cấp trên. Ngày 24 tháng 8 năm 2018 UBND xã đã ban hành Quyết định về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã ...; chính thức khai trương đi vào hoạt động vào ngày 10/9/2018.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được UBND xã thực hiện đúng theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy định 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.

Trong thời gian qua việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã đã thu được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Tính công khai, minh bạch không ngừng được cải thiện. Trách nhiệm của các bộ phận giải quyết TTHC trong việc giải trình, giải thích việc thực thi pháp luật cho người dân và tổ chức biết và thực hiện ngày càng được chú trọng.

Chỉ đạo công chức Văn phòng-Thông kê phụ trách công tác cải cách hành chính tiến hành đồng bộ danh mục TTHC, đồng thời tiến hành cấu hình thời gian giải quyết TTHC theo đúng thời gian thiết lập đối với 100% số TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thuộc thẩm quyền của UBND xã có trên hệ thống xử lý dịch vụ công tập trung.

Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC sử dụng các loại sổ sách, biểu mẫu theo đúng quy định tại Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy định 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 xã.

Tổ chức khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và các văn bản liên quan theo Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế. Ủy ban nhân dân xã đã đôn đốc, chỉ đạo công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng đối với hồ sơ TTHC theo quy định.

Triển khai hướng dẫn người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng trên Kiốt thông tin tại Bộ phận TN&TKQ và tiến hành tổng hợp, công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng hàng quý. Tỷ lệ hồ sơ được thực hiện khảo sát mức độ hài lòng luôn nằm ở mức cao, trên 85% số hồ sơ giải quyết tại bộ phận TN&TKQ UBND xã năm 2018 và 2019 được khảo sát mức độ hài lòng.

**d) Về tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.**

Ủy ban nhân dân xã tổ chức triển khai thực hiện tốt mô hình “4 tại chỗ”. Việc thực hiện tại chỗ toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm góp phần bảo đảm các thủ tục hành chính được giải quyết thuận tiện, nhanh chóng, cắt giảm chi phí, thời gian của công dân, tổ chức; các hoạt động giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, minh bạch, ngăn chặn tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, quan liêu. Mô hình “4 tại chỗ” gồm tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ.

**e) Về triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

Việc triển khai dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tốt, tạo điều kiện cho tổ chức công dân trong việc đi lại.

**2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Công tác rà soát, kiểm soát TTHC vẫn chưa được cập nhật kịp thời do có nhiều văn bản của cấp trên thay đổi.

- Công tác phối kết hợp để rà soát và cập nhật các thủ tục hành chính giữa các bộ phận còn chậm làm ảnh hưởng đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn.

- Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã thay đổi liên tục gây khó khăn cho công tác cập nhật, niêm yết kịp thời thủ tục hành chính.

- Phần mềm giải quyết TTHC liên thông vẫn còn bất cập, nên hồ sơ quá hạn còn nhiều.

**3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính**

**3.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

**a) Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy của cơ quan, đơn vị, địa phương**

Trong 10 năm qua, công tác quy hoạch cán bộ ở cơ quan đã dần đi vào nề nếp, đạt được một số kết quả quan trọng; nguồn quy hoạch các chức danh lãnh đạo, quản lý ở cấp xã tương đối tốt, trình độ đào tạo, cơ cấu ngành nghề, tỷ lệ cán bộ trẻ, cán bộ nữ đã có bước tiến bộ.

Công tác tổ chức bộ máy của UBND xã tiếp tục được kiện toàn; Đã rà soát đề nghị cấp trên tuyển dụng, bổ nhiệm cán bộ, công chức và những người hoạt động không chuyên trách của UBND xã phù hợp tình hình của địa phương và theo quy định của pháp luật. Từ năm 2011 đến nay đã lập thủ tục đề nghị UBND huyện



tuyển dụng 11 công chức cấp xã, bổ nhiệm 4 cán bộ cấp xã.

Đã xây dựng và sửa đổi, bổ sung Quy chế làm việc của UBND xã nhiệm kỳ 2016-2020; Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã. thực hiện tốt công tác bồi dưỡng, đào tạo cán bộ, công chức về năng lực chuyên môn, chính trị đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao.

Theo Nghị định 92/2010/NĐ-CP, xã Quảng Ngạn là xã loại 1 tổng số biên chế là 25 định biên, tuy nhiên UBND xã bố trí 24 định biên, trong đó có 13 công chức và 11 cán bộ chuyên trách.

Năm 2015 và năm 2019 thực hiện Đề án Tinh giản biên chế đã vận động 02 đồng chí nghỉ hưu theo Nghị định 108/2014/NĐ-CP.

Theo Nghị định số 34/2019/NĐ-CP của Chính phủ ngày 24/04/2019 sửa đổi, bổ sung một số quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố, tổng số biên chế của UBND xã là 23 người, tuy nhiên hiện nay tổng số cán bộ, công chức UBND xã 24 người.

Việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức được quan tâm thực hiện, hàng năm UBND xã đều tiến hành họp đánh giá phân loại cán bộ, công chức, qua đó đã sử dụng và đề bạt phù hợp với năng lực của từng cán bộ, công chức.

Việc thực hiện nội quy, quy chế làm việc của cán bộ, công chức UBND xã được thực hiện nghiêm túc, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã làm việc theo Quy chế làm việc của Bộ phận đảm bảo theo quy định.

#### **b) Về kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

Để tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở trên địa bàn xã hàng năm, UBND xã đều ban hành Kế hoạch kiểm tra về công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức phát hiện những tồn tại, hạn chế để kịp thời khắc phục. Ngoài ra, hàng năm HĐND xã cũng có các cuộc kiểm tra, giám sát chuyên đề đối với các hoạt động của UBND xã. Qua công tác kiểm tra, đã kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những mặt còn hạn chế, thiếu sót của các cán bộ, công chức.

#### **3.2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

- Số lượng cán bộ, công chức của UBND xã còn vượt so với Nghị định 34/2019/NĐ-CP của Chính phủ.

- Việc kiểm tra giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức còn chưa thường xuyên, một số cán bộ, công chức thực hiện chưa nghiêm nội quy, chế làm việc của cơ quan.

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

- Hiện nay tổng số cán bộ, công chức UBND xã là 24 người( 01 công an chính quy). Trong đó: Về trình độ chuyên môn: Đại học 19 người, Cao đẳng 03 người và Trung cấp 03 người; Về trình độ lý luận chính trị: Cao cấp: 01 người; Trung cấp 17 người; Về trình độ quản lý nhà nước ngạch chuyên viên: 20 người.

- Đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã UBND xã đã bố trí các công chức có đủ trình độ, đảm bảo theo chuyên môn nghiệp vụ của mỗi lĩnh vực.

- Đã tổ chức triển khai cho cán bộ, công chức nhập dữ liệu trên phần mềm nhân sự đạt 100% ( 23 tài khoản) và thực hiện tốt việc quản lý hồ sơ cán bộ, công chức.

- Thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức. Trong những năm quan, UBND xã luôn quan tâm tạo điều kiện cho các cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo chuyên môn nghiệp vụ và các lớp bồi dưỡng của cấp trên ( có 280 lượt cán bộ, công chức tham gia tập huấn các lớp)

## **5. Cải cách tài chính công**

### **5.1. Kết quả chủ yếu đạt được**

#### **a) Tình hình triển khai các chính sách cải cách về thuế, thu nhập, tiền lương, tiền công và các chính sách an sinh xã hội**

Các chính sách về thuế được UBND xã quan tâm chỉ đạo điều khai thực hiện, luôn tạo điều kiện cho các cơ sở sản xuất, kinh doanh trên địa bàn phát triển về mọi mặt. Về các chính sách của cán bộ, công chức luôn quan tâm đến đời sống của cán bộ, công chức đặc biệt là tạo điều kiện cho đội ngũ cán bộ không chuyên trách kiêm nhiệm thêm để tăng thêm thu nhập.

#### **b) Thực hiện đổi mới công tác quản lý, sử dụng tài sản công**

Việc quản lý tài sản công được thực hiện trên phần mềm quản lý tài sản công, đảm bảo theo quy định, tài sản của UBND xã được cập nhật kịp thời khi có sự biến động, thay đổi.

#### **c) Thực hiện việc công khai tài chính**

Đã tiếp tục quán triệt chủ trương thực hiện phân cấp, quản lý ngân sách và công khai các nguồn thu, các khoản chi. Tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm, minh bạch về tài chính tại đơn vị ngày càng được nâng lên, đã tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình kiểm tra, giám sát, góp phần hạn chế các vi phạm về chế độ quản lý tài chính và sử dụng có hiệu quả nguồn ngân sách của Nhà nước. Sau khi được UBND huyện phân bổ ngân sách và thông báo dự toán thu, chi, UBND xã đã công khai bằng hình thức niêm yết Quyết định của UBND huyện, Nghị quyết của HĐND xã, Quyết định công khai dự toán thu chi ngân sách của UBND xã cho toàn thể cán bộ, công chức biết để thực hiện.

## **6. Về hiện đại hóa hành chính**

Việc ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trong hoạt động của UBND xã đã có sự chuyển biến tích cực và ngày càng được lãnh đạo địa phương quan tâm, cụ thể đó là:

### **6.1. Kết quả chủ yếu đạt được**

#### **a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin**

Xác định ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan là một trong những nhiệm vụ trọng tâm nhằm đáp ứng yêu cầu của nhiệm vụ cải cách hành chính, phục vụ tốt hơn hoạt động của cơ quan và giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức. Để triển khai có hiệu quả nội dung hiện đại hóa hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong các văn bản của cấp trên và nhu cầu thực tế tại địa phương, trong thời gian qua Ủy ban nhân dân xã đã ban hành và triển khai các Kế hoạch về ứng dụng CNTT trong công việc, đồng thời bố trí ngân sách để ưu tiên phát triển ứng dụng CNTT.

**b) Kết quả đạt được trong ứng dụng công nghệ thông tin tại cơ quan, đơn vị, địa phương**

UBND xã đã bố trí cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của xã, hàng năm tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn về công nghệ thông tin để nâng cao trình độ.

+ *Hạ tầng kỹ thuật*: Hạ tầng ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã đã được trang bị cơ bản đảm bảo phục vụ trong việc triển khai ứng dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh. Tỷ lệ máy vi tính được kết nối mạng WAN là 100%, kết nối mạng LAN nội bộ là 100%. Tỷ lệ máy tính được trang bị cho cán bộ, công chức là 90%. Về hạ tầng phục vụ công tác đảm bảo an toàn, an ninh thông tin: UBND xã đã bố trí máy vi tính để lưu trữ, soạn thảo các văn bản bí mật Nhà nước; 100% máy vi tính có cài đặt các phần mềm diệt virus, trong đó phần mềm có bản quyền khoảng 10%; một số cơ quan đã dùng các thiết bị lưu trữ bên ngoài như: ổ cứng di động, USB,... để thực hiện công tác sao lưu dữ liệu định kỳ, nhằm đảm bảo dữ liệu được lưu trữ an toàn.

+ *Số lượng chữ ký số được cấp cho cán bộ, công chức*: UBND xã đã đề nghị Sở Thông tin và truyền thông cấp chữ ký số cho 23/23 cán bộ, công chức UBND xã.

+ *Thư điện tử công vụ*: Đến nay, 100% cán bộ, công chức UBND xã đã được cấp tài khoản mail công vụ. Tỷ lệ cán bộ, công chức, viên chức sử dụng mail công vụ để trao đổi thông tin phục vụ trong công việc là 80%

*Phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung*: Được triển khai áp dụng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã, các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đã được xây dựng quy trình trên hệ thống phần mềm. Việc triển khai áp dụng phần mềm trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ đã được UBND xã triển khai thực hiện khá nghiêm túc, bước đầu mang lại kết quả khá tích cực trong việc giám sát, theo dõi, xử lý các quy trình hồ sơ, thủ tục của công dân và tổ chức một cách chặt chẽ, hiệu quả. Việc triển khai, vận hành phần mềm bước đầu có một số khó khăn, tuy nhiên đến nay đã khắc phục cơ bản: Việc đồng bộ bộ TTHC về để tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại được thực hiện kịp thời; việc số hóa hồ sơ vào phần mềm xử lý dịch vụ công được thực hiện đảm bảo; việc thiết lập quy trình giải quyết TTHC đã được thực hiện nghiêm túc.

*Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành*: Đã quan tâm triển khai ứng dụng việc sử dụng phần mềm Quản lý văn bản và điều hành phục vụ trong công tác chỉ đạo, điều hành; triển khai tốt việc ứng dụng phần mềm trong công tác văn thư lưu

trữ và phát hành văn bản qua mạng. Từ năm 2016 đến nay đã nhận 2.090 văn bản đến và ký số 537 văn bản.

*Trang thông tin điện tử (TTĐT):* Trang thông tin điện tử của xã hoạt động có hiệu quả, số lượng tin bài ngày càng phong phú, chất lượng được nâng lên, qua đó đã góp phần đa dạng hóa kênh thông tin tuyên truyền, giới thiệu, quảng bá cho huyện và xã (từ năm 2017 đến nay đã đăng 498 tin, bài trên trang TTĐT của xã).

*Phần mềm phát hành giấy mời qua mạng:* UBND xã đã triển khai áp dụng việc tiếp nhận giấy mời qua mạng nhưng chưa thực hiện việc đăng ký lịch làm việc qua mạng; UBND xã đã cử công chức Văn phòng-Thống kê và cán bộ phụ trách văn thư lưu trữ tiếp nhận quản lý theo dõi phần mềm.

*Phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức:* Được triển khai từ năm 2018, góp phần vào công tác quản lý cán bộ, công chức được thuận tiện hơn, cán bộ, công chức đã được tạo tài khoản; việc nhập dữ liệu được thực hiện khá tốt, đến nay đã hoàn thành 100% .

Ngoài ra, UBND xã đã triển khai áp dụng các phần mềm như: Phần mềm Hộ tịch, phần mềm Kế toán, phần mềm BHXH.

- Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp; triển khai các hệ thống một cửa điện tử:

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã được quan tâm triển khai thực hiện, cụ thể: Hệ thống trang thiết bị điện tử được đầu tư cơ bản phục vụ tốt cho việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Đã vận hành khá thuận thực phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, đội ngũ cán bộ, công chức đã chấp hành khá nghiêm việc nhận, chuyên, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ, khảo sát mức độ hài lòng của người dân bước đầu có những kết quả khá; đã áp dụng dịch vụ bưu chính công ích góp phần giúp việc luân chuyển hồ sơ từ xã đến huyện và ngược lại và việc thông báo tình hình giải quyết hồ sơ đến người dân được thực hiện đảm bảo, kịp thời và hiệu quả.

UBND xã đã niêm yết công khai 134 TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa và 19 TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông trên Trang thông tin điện tử của xã và tại Bộ phận Tiếp nhận của xã hiện này

Về cung cấp vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Từ khi khai trương Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã, UBND xã đã triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 theo quy định gồm 19 thủ tục hành chính, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đã tạo điều kiện trong việc đi lại của người dân, đem lại sự hài lòng của người dân. Số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết từ năm 2018 đến nay là: 251 hồ sơ. Tuy nhiên, hồ sơ quá hạn chiếm 38,24% ( gồm 96 hồ sơ, nguyên nhân chủ yếu do phần mềm không gia hạn thêm thời gian cho cấp xã khi cấp huyện có yêu cầu bổ sung, xác minh hồ sơ). Hiện nay, tại UBND xã chưa áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Hàng quý, UBND xã đều tổng hợp công khai kết

quả lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân trên trang thông tin điện tử của xã.

**c) Tình hình triển khai hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001: 2015 tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.**

Năm 2016, được Chương trình Luxembua hỗ trợ UBND xã đã xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO: 9001-2008 áp dụng trong hoạt động của UBND xã gồm 13 lĩnh vực, 120 quy trình tác nghiệp của 168 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đã được Trung tâm Kỹ thuật đo lường chất lượng thành phố Đà Nẵng chứng nhận.

Năm 2017, UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận rà soát xây dựng các quy trình khi có thay đổi về thủ tục hành chính. Ngày 31/7/2017, UBND xã Quảng Ngạn đã ban hành Quyết định số 35/QĐ-UBND chính thức công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 áp dụng tại UBND xã bao gồm 15 lĩnh vực với 82 quy trình xử lý công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Ngạn.

Năm 2018, đã chỉ đạo các bộ phận tổ chức xây dựng chuyển đổi theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 sang tiêu chuẩn ISO 9001:2015 thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và đã công bố. Bộ tài liệu khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 áp dụng tại UBND xã bao gồm: 09 quy trình bắt buộc của hệ thống; 92 quy trình tác nghiệp thuộc 17 lĩnh vực của cán bộ, công chức thuộc UBND xã Quảng Ngạn.

Năm 2019, Đã chỉ đạo các bộ phận tổ chức rà soát và xây dựng lại 85 quy trình của 20 lĩnh vực TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã theo Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế .

Bộ tài liệu khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 áp dụng tại UBND xã bao gồm: 07 quy trình bắt buộc của hệ thống; 85 quy trình tác nghiệp thuộc 20 lĩnh vực của cán bộ, công chức thuộc UBND xã Quảng Ngạn.

Hàng năm, UBND xã đều lập các Kế hoạch và tổ chức đánh giá nội bộ nhằm tăng cường việc thường xuyên duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 hiện hành .

**6.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Số lượng tin bài đăng trên trang thông tin điện tử còn ít, nội dung chưa phong phú, đa dạng.

- Công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan hành chính nhà nước tuy có chuyển biến nhưng chưa mạnh, chưa đồng bộ.

- Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn hạn chế.

- Các văn bản của cấp trên về các thủ tục hành chính thay đổi liên tục, nên việc cập nhật, xây dựng lại quy trình gặp nhiều khó khăn. Một số lĩnh vực xây dựng quy trình giải quyết còn chậm.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

#### **1. Những kết quả tích cực đã đạt được**

- Nhìn chung, tổ chức bộ máy cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã tiếp tục được kiện toàn và thực hiện phân cấp đồng bộ. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC của UBND xã được quan tâm, thực hiện kịp thời.

- Quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng chặt chẽ; công tác cải cách thủ tục hành chính đã có những chuyển biến tích cực, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác; công nghệ thông tin đã được triển khai ứng dụng rộng rãi trong thực hiện nhiệm vụ công vụ; công tác cải cách tài chính công cũng đã đạt được những kết quả bước đầu.

- Công tác quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công đảm bảo công khai, minh bạch, hiệu quả và tiết kiệm;

- Chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng được nâng lên, đa số cán bộ, công chức đều đạt chuẩn và trên chuẩn; chất lượng, hiệu quả, trách nhiệm trong hoạt động công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức được nâng lên đáng kể.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã được đầu tư cơ sở vật chất khá đầy đủ, hoạt động ngày càng chất lượng, hiệu quả, góp phần tích cực trong việc giải quyết kịp thời các TTHC của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, 9001:2015 tại UBND xã đã và đang thực hiện đúng theo quy trình, đảm bảo hiệu quả; công tác thông tin, tuyên truyền được triển khai tổ chức thường xuyên nhằm phổ biến kịp thời quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước để giúp cán bộ, đảng viên, các tổ chức và nhân dân nhận thức đúng về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011–2020 và tăng cường vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước.

#### **2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

##### **a) Hạn chế, khó khăn**

Bên cạnh những kết quả đạt được thời gian qua, quá trình triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 vẫn còn một số hạn chế:

- Công tác tuyên truyền về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước đã được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục nhưng hiệu quả chưa cao, một số cán bộ, công chức chưa nhận thức đầy đủ về ý nghĩa và tầm quan trọng của Chương trình nên trong công tác chỉ đạo, điều hành và triển khai thực hiện chưa thật sự quyết liệt.

- Công tác phối kết hợp để tham mưu UBND xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính vẫn chưa chặt chẽ, thiếu đồng bộ

- Việc triển khai các phần mềm dùng chung của tỉnh kết quả vẫn chưa được như mong đợi, do phần mềm xảy ra các lỗi chưa được khắc phục kịp thời.

- Chất lượng rà soát, kiểm soát chưa đảm bảo theo quy trình quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/05/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính.

- Một số chỉ tiêu về giải quyết TTHC thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 chưa đạt được do tâm lý người dân còn e ngại khi tham gia thực hiện các TTHC mức độ 3 và 4.

- Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 đã được triển khai thực hiện nhưng hiệu quả còn hạn chế. Việc chuyển đổi, rà soát, cập nhật các quy trình khi có thay đổi về TTHC vẫn còn chậm.

- Công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính tại UBND xã tuy có chuyển biến nhưng chưa mạnh, chưa đồng bộ. Đặc biệt là việc sử dụng phần mềm hồ sơ công việc đối với các đồng chí cán bộ.

#### **b) Nguyên nhân**

- Việc triển khai kết nối mạng diện rộng của tỉnh bằng mạng CPNet và Internet tập trung còn hạn chế do tính ổn định của đường truyền chưa cao. Việc truy cập internet sau khi kết nối vào mạng CPNet nhiều lúc còn bị lỗi làm ảnh hưởng đến xử lý công việc trên môi trường mạng.

- Thời gian xử lý công việc giữa cấp huyện và cấp xã trong hệ thống xử lý dịch vụ công tập trung chưa phù hợp nên việc giải quyết TTHC cho nhân dân bị trễ hẹn (chủ yếu là lĩnh vực đất đai liên thông lên cấp huyện)

- Điều kiện về cơ sở hạ tầng để ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước chưa đảm bảo yêu cầu đề ra. Cán bộ phụ trách công nghệ thông tin tại địa phương kiêm nhiệm, nhiều công việc nên việc triển khai ứng dụng CNTT trong hoạt động của UBND xã vẫn chưa cao. Nguồn kinh phí của UBND xã còn hạn chế chưa bố trí kinh phí phụ cấp nhuận bút cho người viết tin bài, tuyên truyền.

- Đội ngũ cán bộ, công chức tuy có chuyển biến về nhận thức, ý thức, tinh thần trách nhiệm trong thi hành công vụ được nâng lên tuy nhiên chưa đáp ứng theo yêu cầu nhiệm vụ hiện nay, vẫn còn một bộ phận cán bộ, công chức chấp hành chưa nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

#### **4. Những bài học kinh nghiệm trong triển khai cải cách hành chính**

Cần phải huy động nguồn lực của toàn hệ thống chính trị, chú trọng công tác tuyên truyền, quán triệt triển khai công tác CCHC trên tất cả các nội dung; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị về công tác CCHC.

Công tác cải cách hành chính cần được thực hiện kiên trì, thường xuyên, với những mục tiêu và giải pháp cụ thể; lấy sự hài lòng của tổ chức và công dân làm mục tiêu thực hiện.

Để thực hiện có kết quả công cuộc CCHC, phải đổi mới, nâng cao chất lượng tham mưu ban hành văn bản quy phạm pháp luật; tăng cường tổ chức thực hiện, kiểm tra việc thực hiện và rà soát văn bản quy phạm pháp luật; kịp thời phát hiện, xử lý các văn bản quy phạm pháp luật chưa phù hợp để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới phù hợp với tình hình thực tiễn. Chủ động rà soát, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính; thực hiện tốt việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của đơn vị. Đội ngũ cán bộ, công chức phải thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị và thật sự tâm huyết với công việc.

Cải cách hành chính phải được tiến hành đồng bộ, trong đó cải cách TTHC, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, cải thiện mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, cá nhân; mạnh dạn loại bỏ những TTHC không cần thiết, bảo đảm tính công khai, minh bạch trong giải quyết công việc hành chính có liên quan đến tổ chức, cá nhân.

Tiếp tục xây dựng đội ngũ CBCC có trình độ, năng lực và có phẩm chất đạo đức tốt, khả năng giao tiếp, tinh thần thái độ phục vụ với tổ chức, công dân. Xử lý kiên quyết, kịp thời, nghiêm minh đối với những CBCC có hành vi vi phạm pháp luật. Kịp thời biểu dương những cá nhân, đơn vị làm tốt; chấn chỉnh, phê bình những cá nhân làm chưa tốt, hiệu quả thấp trong thực thi công vụ.

Có chính sách hỗ trợ thêm cho CBCC trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, nâng nguồn thu nhập tăng thêm, từng bước nâng cao đời sống cho CBCC để khuyến khích CBCC chú tâm trong công việc.

## **Phần thứ I**

### **ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

#### **GIAI ĐOẠN 2021 - 2030**

Căn cứ vào kết quả tổng kết Chương trình tổng thể giai đoạn 2011 - 2020; từ yêu cầu cải cách hành chính và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, UBND xã đề xuất mục tiêu và những nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính trọng tâm cần thiết phải triển khai thực hiện trong giai đoạn 2021 - 2030, với những nội dung sau:

#### **1. Về thể chế**

Tiếp tục đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật góp phần hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách về các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền. Tổ chức kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật theo thẩm quyền; đồng thời rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật theo quy định.

Tiếp tục xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật đảm bảo theo thời gian và nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản.



Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến tận nhân dân để nhân dân nắm bắt, hiểu biết những quy định của pháp luật để cùng nhau thực hiện tốt các chính sách pháp luật của nhà nước.

## **2. Về thủ tục hành chính**

- Đẩy mạnh cải cách TTHC theo hướng nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tập trung rà soát và đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi các TTHC không phù hợp và đơn giản hóa thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, công khai, minh bạch trong quá trình thực hiện.

- Tăng cường đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại. Áp dụng công nghệ thông tin, ISO 9001:2015 trong xử lý, giải quyết công việc, đảm bảo công việc được giải quyết thông suốt, đáp ứng kịp thời yêu cầu của công dân, tổ chức.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường sự giám sát của người dân và các tổ chức đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, tăng cường đối thoại giữa cơ quan nhà nước với doanh nghiệp và nhân dân; công khai chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân, các tổ chức giám sát việc thực hiện.

## **3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Rà soát lại vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và kiện toàn lại hệ thống tổ chức bộ máy tại địa phương. Tiếp tục triển khai, quán triệt các văn bản quy phạm pháp luật quy định về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước của Chính phủ, cán bộ công chức, thực hiện tốt công tác bồi dưỡng, đào tạo cán bộ, công chức về năng lực chuyên môn, chính trị đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao.

## **4. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Xây dựng và phát huy năng lực của đội ngũ công chức hành chính nhằm tạo ra đội ngũ công chức phải biết quyết định các vấn đề trên cơ sở hệ thống quyền lực mà nhân dân giao cho.

Xây dựng đội ngũ công chức theo nguyên tắc chế độ việc làm tạo ra được đội ngũ công chức thực sự có năng lực, biết giải quyết các vấn đề được giao trên nguyên tắc kết quả, hiệu quả và chất lượng.

Trên cơ sở chức danh và tiêu chuẩn cán bộ, công chức để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, quy hoạch phù hợp; kiên quyết thay thế những cán bộ, công chức thiếu bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức kém, không đủ năng lực công tác, tiêu chuẩn theo quy định.

Xây dựng một cơ chế tiền công, tiền thưởng hợp lý, thoả đáng phù hợp với chất lượng công việc, thể hiện sự cống hiến của công chức trong tiến trình phát triển kinh tế- xã hội, bảo đảm công bằng trong nền công vụ.

## **5. Về tài chính công**

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP, Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ đối với các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND huyện.

Thực hiện dân chủ hóa, công khai minh bạch về tài chính công, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí nhằm góp phần nâng cao trách nhiệm, hiệu quả sử dụng tài sản, kinh phí từ ngân sách nhà nước. Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý ngân sách, tài sản công của đơn vị.

## **6. Về hiện đại hóa hành chính**

- Sử dụng hiệu quả cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, trang thông tin điện tử trong công tác chỉ đạo, điều hành và trao đổi thông tin giữa các cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc của cán bộ, công chức với nhau và trong giao dịch với tổ chức, công dân, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Trang thông tin điện tử xã. Tăng cường áp dụng các phần mềm dung chung của tỉnh trong xử lý công việc, cũng như trong điều hành chỉ đạo của UBND xã đảm bảo giải quyết công việc thông suốt, kịp thời.

- Đẩy mạnh việc xây dựng và áp hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành, tập trung thống nhất.

- Đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại đáp ứng yêu cầu CCHC trong thời gian đến.

### **Phần thứ ba**

### **NHỮNG KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Kiến nghị Sở Nội vụ nghiên cứu, trình cơ quan thẩm quyền nâng phụ cấp cho thành viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã để phù hợp với số lượng như hiện nay. Đồng thời, chủ trì đề xuất với cơ quan thẩm quyền quy định việc vào sổ sách theo dõi chỉ một lần duy nhất đối với lĩnh vực hộ tịch ở cấp phường, xã vì hiện nay việc theo dõi công tác hộ tịch hàng ngày công chức phải vào 4 loại sổ theo dõi (phần mềm CSDL hộ tịch Quốc gia, phần mềm SSO, sổ theo dõi chuyên ngành và sổ theo dõi ở Bộ phận TN&TKQ), như vậy rất mất thời gian và trùng lặp, hiệu quả không cao, trái với tinh thần cải cách hành chính.

Hiện nay cán bộ phụ trách công nghệ thông tin cấp xã chỉ bố trí kiêm nhiệm, không có phụ cấp, đề nghị các cấp có chính sách hỗ trợ cho cán bộ phụ trách công nghệ, thông tin cho cấp xã để động viên thêm trong công tác.

Quan tâm, hướng dẫn tập huấn các nghiệp vụ về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính cho cấp xã. Khi mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên

môn cho cán bộ, công chức cấp xã cần tập trung vào kỹ năng thực hành, xử lý tình huống cụ thể ở cơ sở.

***Trên đây là báo cáo Tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của xã Quảng Ngạn.***

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
  - Phòng Nội vụ huyện;
  - TV. Đảng ủy;
  - TT.HĐND xã;
  - Chủ tịch và các PCT.UBND xã;
  - Mặt trận và các đoàn thể cấp xã;
  - Cán bộ, công chức UBND xã
- Lưu: VP.UBND xã

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Chiến**

**Phụ lục 1**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính**  
**của các ngành, địa phương**

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc huyện					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số lượng văn bản chỉ đạo, điều hành	13	13	14	23	23	14
	- Văn bản của cấp ủy cùng cấp	1	1	1	1	1	1
	- Văn bản của cơ quan, đơn vị	12	12	13	22	22	13
2	Tuyên truyền CCHC						
-	Tổ chức cuộc thi tìm hiểu CCHC (Có tổ chức = 1; Không tổ chức = 0)	0	0	0	0	0	0
-	Số lượng bản tin chuyên đề CCHC trên đài PTTH xã			10	14	15	7
-	Xây dựng chuyên mục CCHC trên Trang/Cổng TTĐT (Có xây dựng = 1; Không xây dựng = 0)	0	0	0	0	0	0
-	Hình thức tuyên truyền CCHC khác (nếu có).	Khẩu hiệu, niên yết công khai	Khẩu hiệu, niên yết công khai	Khẩu hiệu, niên yết công khai	Khẩu hiệu, niên yết công khai	Khẩu hiệu, niên yết công khai	Khẩu hiệu, niên yết công khai
3	Số lượng mô hình, sáng kiến CCHC được triển khai áp dụng	0	0	0	0	0	0
4	Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức				42	265	86
-	Số lượng dịch vụ đã khảo sát				42	265	86
-	Số lượng mẫu đã				42	265	86

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc huyện					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	khảo sát						
-	Mức độ hài lòng chung				100	93	95,4

**Phụ lục 2**  
**Thống kê các nhiệm vụ tại lĩnh vực cải cách thể chế của các ngành, địa phương**

STT	Nhiệm vụ/tiêu chí		Các đơn vị, địa phương thuộc huyện					
			Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Tổng số văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) chủ trì soạn thảo đã được ban hành		03	05	03	04	02	00
		Nghị quyết của Hội đồng nhân cấp huyện						
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện						
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp xã	03	04	03	03	02	00
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã	00	01	00	01	00	00
2	Số VBQPPL được đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới sau rà soát							
3	Số VBQPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát							
4	Số VBQPPL đã kiểm tra theo thẩm quyền		03	05	03	04	02	00
5	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền							
6	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền đã được xử lý							
7	Văn bản không phải là VBQPPL nhưng có chứa quy phạm pháp luật							

**Phụ lục 3**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính**  
**của các ngành, địa phương**

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số TTHC của đơn vị, địa phương						
-	<i>Số lượng TTHC cấp huyện</i>						
-	<i>Số lượng TTHC cấp xã</i>	174	174	153	119	157	162
2.	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của huyện, như: giảm thời gian giải quyết...)						
3.	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang Thông tin điện tử	0	0	0	0	157	162
4.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông						
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện</i>						
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã</i>						123
-	<i>Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp</i>						39
-	<i>Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền</i>	0	0				
-	<i>Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ</i>	0	0	0	0	0	0
5.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC						

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)</i>						
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)</i>	100	100	100	99,14	96,42	94,53
6.	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC	0	0	0	0	0	0
-	<i>Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm</i>	0	0	0	0	0	0
-	<i>Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm</i>						
-	<i>Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng TTĐT</i>						



**Phụ lục 5****Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các ngành, địa phương**

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc huyện					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số biên chế cán bộ, công chức	22	24	24	24	24	24
-	<i>Tổng số được giao</i>	25	25	25	25	25	23
-	<i>Tổng số có mặt</i>	22	24	24	24	24	24
2.	Số công chức được tuyển dụng theo hình thức thi cạnh tranh	01	0	0	0	0	0
3.	Số công chức được bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý thông qua thi tuyển cạnh tranh	0	0	0	0	0	0
4.	Số lượng cán bộ, công chức được tinh giản biên chế	1	0	0	0	1	0
5.	Số lượng công chức được bồi dưỡng, tập huấn hàng năm	25	29	34	37	48	10

**Phụ lục 6**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực hiện đại hóa hành chính**  
**của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc huyện					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tỷ lệ văn bản hành chính được trao đổi dưới dạng điện tử	0	0	0	40%	70%	100%
2.	Số đơn vị kết nối Trục liên thông VBQG						
3.	Số lượng văn bản nhận trên Trục liên thông VBQG						
4.	Số lượng văn bản gửi trên Trục liên thông VBQG						
5.	Số lượng chữ ký số				04	13	24
6.	Tỷ lệ công chức có hộp thư điện tử				100%	100%	100%
7.	Số cơ quan chuyên môn cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản						
8.	Số cơ quan chuyên môn cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc						
9.	Số cơ quan chuyên môn cấp huyện có Cổng/Trang Thông tin điện tử						
10.	Số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4					25	25
11.	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ						
12.	Số đơn vị xây dựng, sử dụng			1	1	1	1

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc huyện					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	phần mềm một cửa điện tử						
13.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử			100%	100%	100%	100%
14.	Số cơ quan chuyên môn cấp huyện, cấp xã có bản Công bố ISO	0	1	1	1	1	1

### Phụ lục 8

## Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính nhà nước của các ngành, địa phương giai đoạn 2011-2020

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
1.	Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước	Đạt
2.	Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
3.	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	Đạt
4.	Chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận	Đạt
5.	Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
6.	Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
7.	Đội ngũ công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm;	Đạt
8.	Đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau	Đạt
9.	Các trang tin, cổng thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet	
10.	20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền điện tử được xác thực danh điện tử	

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
	thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cơ quan	
11.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Công Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử	
12.	Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số <a href="#">43/2011/NĐ-CP</a> ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.	Không đạt
13.	100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các đơn vị được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử; tối thiểu 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật).	Đạt
14.	Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.	Đạt
15.	Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử.	Đạt
16.	100% cơ quan kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.	Đạt

