

Số: 18/BC-UBND

*Quảng ngạn, ngày 29 tháng 4 năm 2020*

## **BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ**

### **Về cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Ngạn**

## **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

### **1. Đánh giá chung:**

UBND xã đã tổ chức tuyên truyền phổ biến đến nhân dân và cán bộ trên địa bàn xã đồng thời đã tổ chức có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, tổ chức tuyên truyền, quán triệt thực hiện các văn bản của cấp trên như: Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; Quyết định số 317/QĐ-UBND ngày 01/3/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước, giai đoạn 2011-2015; Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 31/3/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước, giai đoạn 2016 - 2020 của tỉnh Thừa Thiên Huế và các văn bản khác của cấp trên liên quan đến công tác cải cách hành chính. Việc tuyên truyền, phổ biến các văn bản trên ngoài thực hiện thông qua hình thức trực tiếp tuyên truyền, UBND xã còn thực hiện phổ biến, tuyên truyền trên Trang Thông tin điện tử (TTĐT), đài truyền thanh xã và tuyên truyền trực tiếp bằng hình thức niêm yết văn bản tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính đã được Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã thường xuyên quan tâm, chỉ đạo và xác định đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của công tác cải cách hành chính.

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại UBND xã đạt được những kết quả nhất định, góp phần đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu giao dịch thủ tục hành chính của người dân

Bộ máy hành chính tiếp tục được tổ chức đảm bảo hợp lý, khoa học, tinh gọn hoạt động có hiệu quả hạn chế sự chùng chေo, trùng lặp trong cơ quan, cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc và nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của HĐND và UBND xã trong việc quyết định, ban hành những chính sách trong phạm vi được phân cấp, phát huy vai trò giám sát của HĐND. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công

rõ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của đội ngũ cán bộ, công chức.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân đã mang lại hiệu quả thiết thực đem lại sự hài lòng cao cho tổ chức, công dân.

## **2. Kết quả đạt được**

### **2.1. Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành.**

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.

Công tác cải cách hành chính là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, là khâu quan trọng trong tiến trình đổi mới. UBND xã đã xác định cải cách hành chính và nâng cao năng lực thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức là một nhiệm vụ quan trọng; nhiều giải pháp đã được đề ra để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo nhiệm vụ cải cách hành chính và bước đầu đã đạt được một số kết quả đáng phấn khởi, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã.

Nhằm thực hiện các văn bản chỉ đạo của cấp trên về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý nhà nước; trong thời gian qua, UBND xã đã ban hành các quyết định, kế hoạch, để lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn. Hàng năm, UBND đã xây dựng và triển khai thực hiện khá tốt Kế hoạch cải cách hành chính;

### **2.2. 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.

### **2.3. 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.

### **2.4. 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.

## **2.5. Tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 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).

## **2.6. Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình “4 tại chỗ”**

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.

## **2.7. 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.

## **3. Đánh giá từng chỉ tiêu theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ**

### **3.1. Đánh giá chung**

*a) Về cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp:*

Việc cắt giảm và nâng cao chất lượng các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được quan tâm thực hiện. Hàng năm, Ủy ban nhân dân xã thực hiện rà soát đánh giá TTHC theo kế hoạch đã ban hành và theo yêu cầu của cấp trên. Qua rà soát đã kịp thời báo cáo đề xuất liên quan đến việc cắt giảm số lượng TTHC không còn phù hợp với tình hình thực tế, thực hiện rút gọn quy trình giải quyết TTHC bảo đảm hiệu quả của TTHC được nâng lên đồng thời giảm thời gian thực hiện mang lại lợi ích thiết thực cho người dân, doanh nghiệp.

*b) Cải cách thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan hành chính nhà nước*

Công tác cải cách hành chính nhận được sự quan tâm phối hợp của Mặt trận và các đoàn thể nhân dân trong việc tuyên truyền nâng cao nhận thức của nhân dân về cải cách hành chính và nhất là phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã. Qua việc giám sát, Mặt trận và các đoàn thể nhân dân các cấp đã tham gia, góp ý cho UBND xã điều chỉnh những thiếu sót, những điểm chưa phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính.

*c) Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật*

Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo các bộ phận tiến hành rà soát, niêm yết các TTHC mới ban hành và thay thế các TTHC đã hết hiệu lực theo các Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh qua các năm. Qua rà soát Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành niêm yết công khai các thủ tục hành chính mới, đồng thời loại bỏ những

thủ tục hành chính bị thay thế, tiến hành tiếp nhận hồ sơ đối với những thủ tục hành chính mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết.

Trong công tác ban hành các văn bản hoạt động của UBND xã, UBND xã đã thực hiện nghiêm túc thực hiện Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Các văn bản, quy định đã ban hành phù hợp với thực tế, đảm bảo tính hợp pháp, đồng bộ, thống nhất với hệ thống pháp luật hiện hành.

*đ) Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính*

Ngay từ những năm đầu thực hiện cải cách hành chính, UBND xã đã chỉ đạo Văn phòng UBND xã phối hợp ban ngành liên quan thực hiện việc niêm yết công khai quy trình, thủ tục giải quyết công việc, các giấy tờ, biểu mẫu, phí, lệ phí theo văn bản quy định của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho nhân dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Trong năm 2019, UBND xã đã chỉ đạo công chức đầu mối phụ trách công tác kiểm soát TTHC tại UBND xã tiến hành rà soát, thống kê và tiến hành niêm yết danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã theo đúng quy định tại quyết định số 1462/QĐ-UBND. UBND xã cũng đã tiến hành niêm yết tại bảng thông báo tại Bộ phận TN&TKQ UBND xã; Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế. Đồng thời tiến hành niêm yết các văn bản của Trung ương, tỉnh, huyện và của xã về công tác cải cách hành chính; thường xuyên tăng cường công tác tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của xã; hệ thống đài truyền thanh xã nhằm nâng cao nhận thức về cải cách hành chính cho toàn thể cán bộ, công chức và người dân.

*e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.*

Ủy ban nhân dân xã đã công khai các nội dung liên quan đến về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên trang Thông tin điện tử của xã và bố trí cán bộ tiếp nhận để kịp thời tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Tuy nhiên, trong những năm qua, Ủy ban nhân dân xã không nhận được phản ánh, kiến nghị nào liên quan đến quy định hành chính.

### **3.2. Đánh giá Giai đoạn 1 (2011 - 2015):**

Nhìn chung, công tác cải cách hành chính trong 05 năm 2011-2015 đã được UBND xã quan tâm chỉ đạo thực hiện, xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng chính quyền xã trong sách vững mạnh. Ban chỉ đạo cải cách hành chính của cơ quan đã quán triệt mục tiêu, nhiệm vụ, chương trình công tác cải cách hành chính của Trung ương, tỉnh, huyện đến toàn thể cán bộ, công chức cơ quan nhằm nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Công tác xây dựng tổ chức bộ máy và đội ngũ cán bộ, công chức được tăng cường và quan tâm hơn đảm bảo đủ khả năng thực hiện hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao.

Các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, công dân ngày càng được cắt giảm theo hướng gọn nhẹ, đơn giản, số lượng và thành phần giấy tờ trong hồ sơ được cắt giảm.

Việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã từng bước đem lại hiệu quả cao trong giải quyết thủ tục hành chính, tạo nên tính chuyên nghiệp đối với cán bộ, công chức đem lại sự hài lòng cho tổ chức, công dân.

Thường xuyên đầu tư trang thiết bị làm việc hiện đại, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức để từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ công để phục vụ ngày càng tốt hơn cho tổ chức và công dân.

### **3.3. Đánh giá Giai đoạn 2 (2016 - 2020):**

Công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 tiếp tục được Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, thể chế hành chính ngày càng đổi mới, đúng pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương, đã được đầu tư cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

Việc rà soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, bảo đảm thực hiện đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính. Chất lượng cải cách thủ tục hành chính ngày càng được nâng lên, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

Bộ máy hành chính tiếp tục được tổ chức đảm bảo hợp lý, khoa học, tinh gọn hoạt động có hiệu quả hạn chế sự chồng chéo, trùng lặp trong cơ quan, cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc và nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của HĐND và UBND xã trong việc quyết định, ban hành những chính sách trong phạm vi được phân cấp, phát huy vai trò giám sát của HĐND. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công rõ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của đội ngũ cán bộ, công chức.

Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80%; sự hài lòng của người dân

và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80%.

#### **4. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- 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.

- Cán bộ đầu mối thực hiện giải quyết thủ tục hành chính là cán bộ hoạt động kiêm nhiệm, chủ yếu là tập trung giải quyết nhiệm vụ chuyên môn. Do đó, thời gian dành cho nghiên cứu, tham mưu triển khai các nội dung liên quan về thủ tục hành chính chất lượng, hiệu quả có lúc còn một số hạn chế.

- 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.

- 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.

- Hồ sơ giải quyết liên thông lĩnh vực đất đai trễ hạn do lỗi phần mềm nên cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của tổ chức, công dân.

- 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.

## **II. ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2021 - 2030**

Tiếp tục 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.

Thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định; thực hiện có hiệu quả các nội dung kế hoạch và chương trình cải cách hành chính mà UBND xã đề ra.

Kịp thời cập nhật, niêm yết các thủ tục hành chính mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung, bảo đảm công khai, minh bạch và chính xác những thủ tục hành chính tại đơn vị.

Không ngừng tuyên truyền sâu rộng về cải cách TTHC nhà nước trong đội ngũ cán bộ, công chức, nhằm nâng cao nhận thức của CBCC về tầm quan trọng của CCHC Nhà nước trong toàn thể cơ quan, đơn vị. Xem cải cách TTHC là quá trình lâu dài, không có điểm kết thúc. Đề cao trách nhiệm của người đứng



đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ, bảo đảm sự quyết liệt, nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai công tác cải cách TTHC.

Thường xuyên tổ chức các cuộc thi tìm hiểu cải cách TTHC, phát động phong trào thi đua về cải cách TTHC, trọng tâm vào các vấn đề như: giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ; văn hóa công sở. Đẩy mạnh hơn nữa hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

Nâng cao năng lực làm việc, nhất là nâng cao các kỹ năng. Tạo điều kiện cho CBCC ngoài tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng theo kế hoạch còn có thể tự học, tự rèn, tự nâng cao năng lực bản thân.

Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã.

Cải cách TTHC có một ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng mô hình chính quyền dân chủ, đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Do đó, những hạn chế, bất cập trong quá trình thực hiện các TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức cần phải được nhận thức đầy đủ để có các biện pháp khắc phục phù hợp.

### **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính cấp xã.

Các cơ quan chức năng liên quan cần kịp thời cập nhật, sửa đổi các quy trình giải quyết TTHC tương ứng với các TTHC mới được công bố, các TTHC đã được thay đổi theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của cấp trên về thời gian giải quyết, quy trình giải quyết.... trên phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung nhằm làm cơ sở cho việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

Quan tâm hơn nữa chế độ, chính sách cho CBCC làm việc tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã nhằm tạo sự động viên trong công tác CCHC.

*Trên đây là báo cáo về cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Ngạn.*

#### **Nơi nhận:**

- VP.UBND 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 2**  
(Kèm theo văn bản số /VPUB-HCC ngày tháng 4 năm 2020)

**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 tỉnh									
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	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 tỉnh</i>										
-	<i>Số lượng TTHC cấp huyện</i>										
-	<i>Số lượng TTHC cấp xã</i>		148		149	174	174	153	119	157	162
-	<i>Số TTHC do tỉnh ban hành (được giao trong Luật)</i>										
2.	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của tỉnh, 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							153	119	157	162

STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc tỉnh									
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
4.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông										
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành</i>										
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện</i>					174	174	153	119	157	162
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã</i>										
-	<i>Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp</i>									39	39
-	<i>Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền</i>					174	174	153	119	157	162
-	<i>Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ</i>										
5.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC										
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hẹn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hẹn)</i>		3.158/ 3.158	2.884/ 2.884	2.027/ 2027	2.434/ 2.434	2.829/ 2.829	1.782/ 1.782	1.863/ 1.879	1.348/ 1.398	398/ 421



### PHỤ LỤC 3

(Kèm theo văn bản số /VPUB-HCC ngày tháng 4 năm 2020)

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

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, công thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ	

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
	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 định danh điện tử 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 Cổng 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; 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 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 bộ, ngành 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 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 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.	
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