

Số: 1043/BC-UBND

Phước Tiến, ngày 25 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả Cải thiện, khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tháng 10/2023 của UBND phường Phước Tiến

Thực hiện Kế hoạch số 1486/KH-UBND ngày 08/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang về Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023 và Thực hiện Kế hoạch số 2724/KH-UBND ngày 14/4/2023 của UBND thành phố Nha Trang về khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố Nha Trang năm 2023.

UBND phường Phước Tiến báo cáo kết quả Cải thiện, khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính với các nội dung cụ thể như sau:

1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

UBND phường Phước Tiến đã ban hành Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023. Qua đó, UBND phường đã xây dựng Kế hoạch số 201/KH-UBND ngày 16/3/2023 về Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Phước Tiến năm 2023 và đã tổ chức phổ biến, quán triệt các nội dung Kế hoạch về cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND thành phố, UBND phường, đến toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách.

Hàng tháng, UBND phường tổ chức họp đánh giá định kỳ đối với từng cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa; kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính để trễ hạn hồ sơ nhiều lần. Quán triệt đến cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả theo đúng quy định. Đảm bảo duy trì tổ chức họp định kỳ để đánh giá công tác CCHC, nhận xét kết quả đối với mỗi cán bộ, công chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử, qua đó kịp thời chỉ đạo, chấn chỉnh, khắc phục và hạn chế tránh để hồ sơ trễ hạn do lỗi tác nghiệp của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa.

Đã ban hành Kế hoạch số 154/KH-UBND ngày 01/3/2023 tuyên truyền cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023, bảo đảm cho cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách UBND phường hiểu rõ mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính, tác động của cải cách hành chính đối với sự phát triển kinh tế - xã hội, sự phát triển địa phương; hiểu rõ nhiệm vụ của tập thể, cá nhân trong công

tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường. UBND phường đã tổ chức Hội nghị Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022 triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của UBND phường Phước Tiến; tuyên truyền nâng cao Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI); tuyên truyền về triển khai nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của phường Phước Tiến năm 2023; tuyên truyền về Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của UBND phường Phước Tiến năm 2023 trên đài truyền thanh ...

UBND phường đã ban hành Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày 15/02/2023 Kế hoạch kiểm soát cải cách hành chính phường Phước Tiến năm 2023. Qua đó, đã ban hành Kế hoạch số 426/KH-UBND ngày 12/5/2023 kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường giai đoạn 2022-2025. Trong đó, trong đó cụ thể hóa các nhiệm vụ về kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính, rà soát thủ tục hành chính; đồng thời, tiếp tục thực hiện rà soát danh mục thủ tục hành chính, chỉ đạo các công chức chuyên môn tăng cường công tác rà soát, kịp thời báo cáo những bất cập trong việc thực hiện thủ tục hành chính hàng tuần cho Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế. Thực hiện hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ ban đầu, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản đảm bảo đúng thời hạn, đúng quy định Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: Hồ sơ của các tổ chức, cá nhân đều được tiếp nhận và giải quyết kịp thời.

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 344/KH-UBND ngày 21/4/2023 về Kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hoá công sở tại UBND phường Phước Tiến năm 2023. Qua các cuộc họp công chức chuyên môn, họp giao ban hàng tháng lãnh đạo UBND phường đã tuyên truyền, quán triệt, phổ biến cho cán bộ, công chức, người lao động về Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 17/6/2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Đề án văn hóa công vụ (được phê duyệt theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ). Qua đó, Báo cáo số 1040/BC-UBND ngày 20/10/2023 tự kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công sở năm 2023 tại đơn vị.

- Trong tháng 10, UBND phường đã tự kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023; Qua đó, lập biên bản, báo cáo, thông báo kết quả tự kiểm tra công tác CCHC năm 2023. Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất

lượng Theo tiêu chuẩn quốc gia iso 9001:2015 năm 2023 (vào ngày 06/10/2023). Thực hiện đánh giá nội bộ; Họp xem xét của lãnh đạo.

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 466/KH-UBND ngày 24/5/2023 Nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Tiến và Chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI tỉnh Khánh Hòa năm 2023. Qua đó, tiếp tục triển khai kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Tiến. Nâng cao tinh thần, thái độ trách nhiệm của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để phục vụ Nhân dân. Phát động sâu rộng trong tập thể cán bộ, công chức UBND phường phong trào thi đua sôi nổi, công chức có sáng kiến hay, giải pháp tốt, thông qua đó tìm kiếm các mô hình xây dựng mới đưa vào công tác cải cách hành chính, tạo điều kiện và môi trường thuận lợi cho cán bộ, công chức phát huy năng lực sở trường, cống hiến và xây dựng địa phương.

Căn cứ Quyết định số 1668/QĐ-UBND ngày 18/7/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện buru chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; UBND phường đã xây dựng Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện buru chính công ích thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. (Thông báo số 801/TB-UBND ngày 16/8/2023).

Thực hiện Công văn số 6390/UBND-VP ngày 08/8/2023 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai báo cáo định kỳ hàng tháng về công tác cải cách thủ tục hành chính. UBND phường đã Báo cáo số 1010/BC-UBND ngày 15/10/2023 về tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tháng 10 năm 2023 đúng quy định.

2. Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Trong tháng 10 năm 2023, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (Tính từ ngày 25/9/2023 đến hết ngày 24/10/2023) gồm:

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 139 hồ sơ; Từ tháng trước chuyển qua: 22 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 93 hồ sơ; Giải quyết trước hẹn là 92 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,92%; Giải quyết đúng hẹn là 01 hồ sơ, đạt tỷ lệ 1,08%; 46 hồ sơ đang giải quyết chiếm tỷ lệ 33,09%. Không có hồ sơ trễ hạn chiếm tỷ lệ 0%.

- Hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trong tháng: 105 hồ sơ, đạt tỷ lệ 76,08%.

+ Tiếp nhận hồ sơ chứng thực bản sao điện tử: 0 hồ sơ.

+ Hồ sơ thanh toán trực tuyến và tổng số tiền đã được thanh toán trực tuyến dịch vụ công Quốc gia trong tháng 10 năm 2023: 48 hồ sơ với tổng số tiền lệ phí: 344.000 đồng.

+ Hồ sơ được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ buru chính công ích: 02 hồ sơ, đạt tỷ lệ 2,02%.

+ Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC gồm: 44 hồ sơ số hóa/53 hồ sơ đã giải quyết TTHC.

3. Kết quả khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính

- UBND phường đã chủ động rà soát, tăng cường kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ của cơ quan, đặc biệt là việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, việc thực hiện nội quy, quy chế làm việc, thực hiện các giải pháp tăng cường kỷ luật, kỷ cương công vụ thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc.

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính; triển khai kịp thời các văn bản chỉ đạo cấp trên. Trong các cuộc họp giao ban cải cách hành chính hàng tháng lãnh đạo UBND phường thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức đề chỉ đạo, xử lý kịp thời.

+ Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền Quyết định số 2204/QĐ-UBND ngày 24/4/2023 của UBND thành phố Nha Trang về việc giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các cơ quan, đơn vị năm 2023; tuyên truyền công tác cải cách hành chính, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Thực hiện tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử UBND phường. Đặc biệt trong các cuộc họp cơ quan, chuyên môn quán triệt cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cần tuyên truyền cho gia đình, người thân về những tiện ích, lợi ích khi thực hiện công tác cải cách hành chính.

+ Đẩy mạnh chuyển đổi số, đổi mới công tác giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ cho mục đích tái sử dụng, nâng cao hiệu suất xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ, công chức trong đơn vị; đồng thời, góp phần nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong trao đổi văn bản điện tử giữa cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách với các cơ nhà nước, thực hiện chữ ký số trong trao đổi văn bản điện tử, việc thực hiện giải quyết TTHC trên phần mềm Hệ thống một cửa liên thông hiện đại đảm bảo đúng quy trình và có hiệu quả.

+ Trang thông tin điện tử: Hàng tháng Công chức Văn hóa - Xã hội viết các tin, bài tuyên truyền cải cách hành chính trên Zalo và gửi tin, bài về ban biên tập cổng thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa.

+ Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách đã thực hiện tác nghiệp hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử theo quy định. Qua đó, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thường xuyên theo dõi, xử lý đối với công việc được giao trên phần mềm Nhắc việc, đảm bảo hoàn thành đúng hạn và phản hồi đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm.

+ Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thường xuyên tự rà soát các thủ tục hành chính trong lĩnh vực phụ trách qua các báo cáo định kỳ, đột xuất về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính nhằm để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân khi thực hiện thủ tục hành chính. Công tác rà soát thủ tục hành chính được thực hiện nghiêm túc, thực chất theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (lưu ý thực hiện đúng quy định tại Điều 14, Điều 15, Điều 16). Chủ động thực hiện việc tự kiểm tra công tác cải cách hành chính và công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo kế hoạch đề ra.

+ Thực hiện báo cáo kết quả triển khai 02 nhóm dịch vụ công liên thông hàng ngày; báo cáo định kỳ hàng tháng về công tác cải cách thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính đầy đủ các nội dung; đã điều chỉnh mới và tạo lập hồ sơ mẫu cho tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết UBND cấp xã. Thực hiện việc mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. UBND phường đã thực hiện phát biểu mẫu cho công dân và cán bộ, công chức thực hiện đánh giá theo biểu mẫu.

+ Công chức phụ trách theo dõi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, thường xuyên theo dõi trên phần mềm Một cửa điện tử để kịp thời tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, đảm bảo không quá 8 giờ làm việc kể từ khi khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến thành công trên hệ thống. Qua đó, nhắc nhở công chức chuyên môn tác nghiệp trả hồ sơ trên phần mềm hệ thống, không để tình trạng trả hồ sơ trễ hạn.

+ Tiếp tục triển khai kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Tiến. Nâng cao tinh thần, thái độ trách nhiệm của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để phục vụ Nhân dân.

Trên đây là báo cáo kết quả Cải thiện, khắc phục các tồn tại, hạn chế và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tháng 10/2023 của UBND phường Phước Tiến./.

Nơi nhận:(VBĐT)

- Phòng Nội vụ tp Nha Trang;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- CB-CC UBND phường;
- Lưu: VT, Trà.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Anh Thư