

Số: 1153/BC-UBND

Phước Tiến, ngày 15 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tháng 11 năm 2023

Kính gửi: Văn phòng HĐND và UBND thành phố Nha Trang.

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.

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về cải cách việc quy định thủ tục hành chính (TTHC)

1.1 Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) có quy định TTHC

- Đã đánh giá tác động đối với...TTHC, quy định tại dự thảo văn bản QPPL (*nêu rõ tên TTHC tương ứng với từng dự thảo văn bản*).

- Đã thẩm định đối với...TTHC, quy định tại....dự thảo văn bản QPPL (*nêu rõ tên từng dự thảo văn bản*). Trong đó:

+ Cơ quan thẩm định đã kiến nghị bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung theo hướng cắt giảm, đơn giản hóa...TTHC (*nêu rõ tên TTHC và dự thảo văn bản*);

+ Cơ quan chủ trì soạn thảo đã tiếp thu để bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung theo hướng cắt giảm, đơn giản hóa...TTHC (*nêu rõ tên TTHC và dự thảo văn bản*).

1.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

+ *Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTG ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ:*

Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch (Kế hoạch của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch của bộ, cơ quan/UBND cấp tỉnh): 30 TTHC. UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 426/KH-UBND ngày 12/5/2023 về 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. Qua đó thực hiện thực hiện Báo cáo số 818/BC-UBND ngày 18/8/2023 về báo cáo kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ thống kê, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ.

- Số lượng TTHC nội bộ đã công bố: 0

- Số lượng TTHC nội bộ đã được phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa: 0

- Số lượng TTHC nội bộ đã thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa: 0

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

2.1 Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

- Đảm bảo niềm yết công khai tất cả các thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; trên trang thông tin thủ tục hành chính của UBND phường. Đồng thời tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền công tác cải cách hành chính của tỉnh, thành phố và địa phương tới toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và người dân, tổ chức, doanh nghiệp để giúp họ nâng cao nhận thức, ghi nhận và đánh giá đúng mức những nỗ lực, kết quả cải cách hành chính của tỉnh.

- Thường xuyên cập nhật những thông tin mới và triển khai thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đã được tỉnh, thành phố công bố; cập nhật, niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết trực tuyến toàn trình, một phần theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường.

2.2 Kết quả giải quyết TTHC

Trong tháng 11 năm 2023, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (Tính từ ngày 15/10/2023 đến hết ngày 15/11/2023) gồm:

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 135 hồ sơ; Từ tháng trước chuyển qua: 39 hồ sơ.

+ Giải quyết trước hạn, đúng hạn là 92 hồ sơ, đạt tỷ lệ 68,15%; 43 hồ sơ đang giải quyết chiếm tỷ lệ 31,85%. Không có hồ sơ trễ hạn chiếm tỷ lệ 0%.

- Hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trong tháng: 89 hồ sơ, đạt tỷ lệ 93,48%.

+ 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 11 năm 2023: 63 hồ sơ với tổng số tiền lệ phí: 568.000 đồng.

+ Hồ sơ được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích: 04 hồ sơ, đạt tỷ lệ 5,063%.

2.3 Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Trong tháng 11 năm 2023, kết quả tiếp nhận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến (Tính từ ngày 15/10/2023 đến hết ngày 15/11/2023) gồm:

+ Cấp bản sao Trích lục hộ tịch: 20 hồ sơ; Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân: 41 hồ sơ; Đăng ký kết hôn: 07 hồ sơ; Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân: 02 hồ sơ; Đăng ký khai tử: 04 hồ sơ; Đăng ký lại khai sinh: 01 hồ sơ; Hỗ trợ mai táng phí cho đối tượng bảo trợ xã hội: 01 hồ sơ; Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng: 09 hồ sơ; Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật: 06 hồ sơ.

Trong tháng 11 năm 2023, kết quả triển khai 02 nhóm dịch vụ công liên thông (Tính từ ngày 15/10/2023 đến hết ngày 15/11/2023): Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 03 hồ sơ và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng: 02 hồ sơ.

2.4 Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Trong tháng 11 năm 2023, kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (Tính từ ngày 15/10/2023 đến hết ngày 15/11/2023) gồm: 68 hồ sơ số hóa/78 hồ sơ đã giải quyết TTHC.

3. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

+ *Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính:* Tổng số PAKN đã tiếp nhận:0; Số PAKN đã xử lý đúng hạn:0; Số PAKN đã xử lý quá hạn:0; Số PAKN đang xử lý: 0

+ *Tình hình tiếp nhận và xử lý PAKN về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ:* Tổng số PAKN đã tiếp nhận:0; Số PAKN đã xử lý đúng hạn: 0; Số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; Số PAKN đang xử lý: 0

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

1. Đánh giá chung về mức độ hoàn thành công tác cải cách TTHC

- UBND phường 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. Cán bộ, công chức luôn đề cao tinh thần trách nhiệm trong công việc; tích cực tiếp thu những kiến thức chuyên môn mới; lịch sự, niềm nở trong giao tiếp với nhân dân.

- 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 để chỉ đạo, xử lý kịp thời.

- Chất lượng dịch vụ công trực tuyến được cải thiện, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Công Dịch vụ công quốc gia các TTHC kết nối với người dân và tổ chức doanh nghiệp cùng tham gia. Đề án 06 (theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022) được chỉ đạo, triển khai quyết liệt: Hàng tháng, UBND phường đã báo cáo việc triển khai thực hiện Đề án 06 về “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030”.

- Hàng ngày, đều báo cáo kết quả triển khai 02 nhóm dịch vụ công liên thông “Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ Bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi” và “Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng” theo đúng quy định.

- Việc gửi, nhận, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử và chuẩn hóa chế độ báo cáo được đẩy mạnh. Việc thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ dàng cho việc tra cứu thông tin.

2. Những khó khăn, vướng mắc, tồn tại:

- Thực hiện Bưu chính Công ích tại địa phương còn đạt thấp nguyên nhân UBND phường có diện tích địa bàn nhỏ, người dân không có nhu cầu chuyển qua bưu điện mà chủ yếu công dân đến làm và nhận kết quả trả trực tiếp tại bộ phận trả kết quả của địa phương. Phần mềm cung cấp dịch vụ công còn nhiều bất cập; thủ tục chưa thật đơn giản, thuận tiện để thu hút người dân chủ động tham gia giao dịch hồ sơ trực tuyến cũng như sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

- Các thủ tục hành chính ở lĩnh vực hộ tịch đặc biệt là thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn, đăng ký lại khai sinh...khi thực hiện giải quyết hồ sơ, UBND phường rất khó tra cứu được lịch sử cư trú của công dân, UBND

phường phải xác minh từ công an phường, tuy nhiên việc cung cấp thông tin còn chậm, mất thời gian gây phiền hà, khó khăn cho công dân khi giải quyết các thủ tục hành chính.

- Thủ tục “đăng ký khai sinh kết hợp đăng ký nhận cha, mẹ, con” hiện nay được nộp hồ sơ theo Bru chính công ích (BCCI); tuy nhiên, đối với thủ tục này cần phải ký 2 sổ bộ, nếu công dân được phép nộp BCCI thì sẽ không được ký sổ bộ, đó là vấn đề bất cập hiện nay mà địa phương đang khó xử lý

- Hiện nay, thủ tục hành chính liên thông 3 trong 1 về: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi bắt buộc công dân phải nộp hồ sơ qua Dịch vụ công trực tuyến, công dân phải tự kê khai hoặc cán bộ tiếp nhận phải kê khai giúp; như vậy có 2 trường hợp xảy ra:

+ Trường hợp 1: đối với công dân tự khai sẽ rất khó vì đa số công dân chưa sẵn sàng cũng như chưa hiểu và tiếp nhận hết cách thức nộp trực tuyến;

+ Trường hợp 2: cán bộ tiếp nhận thực hiện cho dân, trung bình 1 thủ tục mất tầm hơn 20 phút để scan và thực hiện tiếp nhận giúp cho công dân, như vậy hiện tại một số người dân chưa hiểu sẽ cho rằng thủ tục hành chính rườm rà phức tạp, cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của tổ chức/ cá nhân.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

- Không ngừng nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc chuyên nghiệp của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nêu cao đạo đức công vụ, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường. Lấy sự hài lòng của Nhân dân làm mục tiêu phục vụ.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương. Tăng tỷ lệ hồ sơ sớm hẹn, không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hẹn. Tăng cường quán triệt triển khai thực hiện theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh và và Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính đa dạng hóa các hình thức và nội dung tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng khác nhau. Tập trung tuyên truyền về những cơ chế mới và Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa và thành phố Nha Trang tuyên truyền về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình, một phần. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đối với cán bộ, công chức UBND phường.

- Thực hiện thanh toán trực tuyến phí và lệ phí theo hướng hiệu quả, có chiều sâu, nhằm tác động mạnh mẽ đến nhận thức của người dân, thay đổi thói quen của người dân trong việc thực hiện TTHC hiện nay.

- 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.

- Thực hiện nghiêm việc đánh giá định kỳ đối với từng công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa, ghép nối các thủ tục hành chính có liên quan với nhau trên các lĩnh vực quản lý nhằm cắt giảm giấy tờ, hồ sơ,

thời gian giải quyết so với văn bản quy phạm pháp luật. Đảm bảo thường xuyên rà soát, cập nhật, công khai 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết trên Trang thông tin điện tử và trụ sở cơ quan theo đúng quy định.

- Đẩy mạnh công tác hiện đại hóa nền hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc của UBND phường. Tiếp tục duy trì, áp dụng và triển khai thực hiện hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước trên các lĩnh vực tại UBND phường.

- Tiếp tục duy trì và thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo định kỳ về cải cách hành chính.

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:

Đề xuất, kiến nghị Văn phòng HĐND và UBND thành phố Nha Trang, kiến nghị cơ quan cấp trên quan tâm, giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính thiết yếu tại Đề án 06. Hoàn thiện Phần mềm dịch vụ công liên thông và hạ tầng bảo đảm việc triển khai đến người dân được thuận lợi, đơn giản, hiệu quả.

Đề xuất cập nhật, bổ sung thêm trường thông tin lịch sử cư trú vào cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tháng 11 năm 2023 của UBND phường Phước Tiến./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- TT: Đảng ủy, HĐND phường;
- TT. UBND phường;
- Lưu: VT, Trà.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Anh Thư

