

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả hoạt động năm 2022 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2023 của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Bình Sơn**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Bình Sơn (gọi tắt là Bộ phận Một cửa huyện) báo cáo tình hình, kết quả hoạt động năm 2022, phương hướng nhiệm vụ năm 2023 (số liệu tính từ ngày 15/12/2021 đến ngày 30/12/2022) như sau:

#### **I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

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

- Tham mưu UBND huyện tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ, kịp thời các nhiệm vụ do Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các Sở, ban ngành giao; tham mưu Văn phòng huyện triển khai thực hiện kịp thời các nhiệm vụ UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao trong lĩnh vực kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2022, trong đó tập trung đẩy mạnh cải cách TTHC như: Quyết định số 211/QĐ-UBND ngày 22/02/2022 về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn huyện Bình Sơn; Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 10/3/2022 về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn huyện Bình Sơn; Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 28/02/2022 Truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 22/01/2022 về tổ chức đối thoại với tổ chức, công dân về thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 21/3/2022 khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện năm 2022 và tham mưu UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành khác.

- Để triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính, công tác kiểm soát TTHC năm 2022 theo các kế hoạch, quyết định của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, Bộ phận Một cửa huyện tích cực phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Văn phòng huyện trình UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính như: đôn đốc các địa phương, đơn vị thực hiện công tác rà soát, đánh giá TTHC; đẩy mạnh thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, thực hiện niêm yết đầy đủ đúng quy định các TTHC,...

##### **2. Về công tác kiểm soát TTHC**

###### **a) Công khai minh bạch TTHC**

Các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, đều được đăng tải kịp thời, công khai trên Cổng Thông tin điện tử của huyện; niêm yết công khai, đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa huyện tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tìm hiểu, tra cứu và thực hiện. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo đúng quy định có sự giám sát chặt chẽ, quy trình giải quyết TTHC được công khai, minh bạch, người dân, doanh nghiệp có thể theo dõi, tra cứu quá trình giải quyết hồ sơ.

### **b) Rà soát, đơn giản hóa TTHC**

Đã tham mưu UBND huyện chỉ đạo, đôn đốc, giao nhiệm vụ cho từng phòng, ban thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn tổ chức rà soát, đánh giá TTHC theo kế hoạch; kết quả trong năm đã rà soát và đề nghị UBND tỉnh xem xét rút ngắn thời gian giải quyết là 03 TTHC, với tổng thời gian rút ngắn là 6 ngày làm việc; kiến nghị giảm mức phí đối với 01 TTHC, cụ thể: đề nghị rút ngắn thời gian giải quyết của 02 TTHC thuộc lĩnh vực tư pháp - hộ tịch và lĩnh vực đăng ký kinh doanh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện và 01 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; đề nghị giảm mức phí đối với 01 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp – hộ tịch.

### **3. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nhà nước, tinh thần phục vụ Nhân dân**

- Thường xuyên quán triệt nâng cao tinh thần, trách nhiệm, văn hóa giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Trong năm 2022, Bộ phận Một cửa huyện đã đăng ký, tạo điều kiện cho công chức, viên chức, người lao động làm việc tại BPMC huyện tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ về sử dụng phần mềm Igate 2.0, số hóa hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến,....

- Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện tích cực thực hiện việc tư vấn, hướng dẫn hồ sơ TTHC cho doanh nghiệp, người dân; tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện đạt 100% với 815 lượt đánh giá rất hài lòng và hài lòng (500 phiếu đánh giá và 315 đánh giá trên thiết bị Table) (*chi tiết tại Phụ lục I kèm theo*).

- Tổ chức trả kết quả hồ sơ đã có kết quả giải quyết cho công dân vào ngày thứ 7 hàng tuần đối với các loại hồ sơ không thực hiện nghĩa vụ tài chính thuộc lĩnh vực đất đai từ ngày 14/5/2022 đến nay.

### **4. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC**

- Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân được Bộ phận Một cửa huyện đặc biệt quan tâm. Bộ phận Một cửa huyện thực hiện công khai địa chỉ tiếp nhận, số điện thoại đường dây nóng theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh;

- Từ đầu năm đến nay, Bộ phận Một cửa huyện đã tiếp nhận và xử lý 02 lượt phản ánh, kiến nghị của công dân bằng hình thức gửi đơn trực tiếp đến UBND huyện và 02 lượt phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của Văn phòng UBND tỉnh, được Văn phòng UBND tỉnh liên hệ trực tiếp qua công chức đầu mối kiểm soát TTHC huyện. Các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến việc chậm giải quyết, trả kết quả hồ sơ đề nghị cấp Giấy chứng nhận QSD đất lần đầu cho công dân, gây khó khăn, công dân phải đi lại nhiều lần, việc tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai còn nhiều bất cập, công dân phải chờ đợi lâu.

Sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đối với 02 lượt phản ánh qua đơn, BPMC huyện tham mưu Văn phòng huyện trình Chủ tịch UBND huyện văn bản đề nghị Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Bình Sơn kiểm tra, giải quyết; đến nay, qua báo cáo của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Bình Sơn, đã mời công dân làm việc, có văn bản xin lỗi công dân và giải quyết hồ sơ theo đúng quy định. Đối với 02 lượt phản ánh qua đường dây nóng, Trưởng Bộ phận Một cửa đã chỉ đạo xử lý kịp thời và nhận được sự chia sẻ, thông cảm của người dân.

#### **5. Việc triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh**

Trong năm 2022, Bộ phận Một cửa huyện tham mưu lãnh đạo Văn phòng huyện thực hiện nâng cấp, đổi mới, mua sắm một số trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa huyện như: lắp đặt 11 máy đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến thực hiện TTHC; làm mới bộ nhận diện thương hiệu, biển hiệu, biển tên theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ; lắp đặt 04 máy scan; bổ sung ghế chờ cho công dân;... Ngoài ra, trong năm 2022, Văn phòng huyện đã tham mưu UBND huyện thống nhất xây dựng 01 nhà chờ và nhà để xe dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa huyện.

Để nâng cao hiệu quả của Bộ phận Một cửa huyện, từ ngày 01/9/2022, Văn phòng huyện bố trí thêm 01 người thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, viết giúp, hoàn thiện hồ sơ cho công dân khi đến giao dịch, thực hiện các TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện; đồng thời bố trí 01 máy tính có kết nối mạng internet để tuyên truyền, hướng dẫn và vận động tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến theo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh và hướng dẫn cơ quan liên quan.

#### **6. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị làm việc tại BPMC huyện**

Năm 2022, hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện giữ được sự ổn định, được tổ chức, công dân đánh giá cao. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của 10 phòng ban thuộc huyện và 02 cơ quan ngành dọc tại BPMC huyện tiếp tục có sự

chuyển biên tích cực. Hồ sơ giải quyết đảm bảo về chất lượng, tiến độ theo quy định; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao:

- Đối với hồ sơ thuộc các phòng, ban huyện: tiếp nhận 1.978 hồ sơ, đã giải quyết 1.965 hồ sơ, trong đó trước hạn và đúng hạn 1.891 hồ sơ (đạt 96,2%), trễ hạn 72 hồ sơ; đang giải quyết 13 hồ sơ.

- Đối với hồ sơ do Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – CN huyện: tiếp nhận 19.066 hồ sơ, đã giải quyết 15.938 hồ sơ, trong đó trước hạn và đúng hạn 14.960 (đạt 93,8%), trễ hạn 978 hồ sơ; đang giải quyết 3.125 hồ sơ, còn trong hạn 3.014 hồ sơ, quá hạn 114 hồ sơ.

## **7. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần (mức 3) và toàn trình (mức 4); việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia**

### ***a. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình***

Tham mưu Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo các phòng ban huyện, UBND các xã, thị trấn triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tính trung bình của toàn huyện năm 2022 chỉ đạt 5,37% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận và đạt 28,5% so với tổng số thủ tục hành chính mức độ 3, 4. Một số cơ quan có tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến như: Phòng Tài chính – Kế hoạch huyện 118 hồ sơ, Phòng Tư pháp 8 hồ sơ, Phòng Kinh tế và Hạ tầng 02 hồ sơ.

### ***b. Về thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia***

Trong năm 2022, tại Bộ phận Một cửa huyện đã triển khai thực hiện thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, chủ yếu phát sinh trong lĩnh vực đất đai; tính đến ngày 14/12/2022 đã phát sinh 58 giao dịch với tổng số tiền 188.334.863 đồng.

## **8. Thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ TTHC**

Từ ngày 01/12/2022, tại Bộ phận Một cửa huyện đã triển khai thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của UBND tỉnh và Công văn số 1717/STTTT-BCVT&CNTT ngày 22/11/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh đối với tất cả các phòng ban thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh Bình Sơn trong tiếp nhận và giải quyết TTHC, giúp rút ngắn thời gian khai thông tin thực hiện TTHC, đồng thời doanh nghiệp, người dân có thể tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC cho những lần thực hiện TTHC tiếp theo. Văn phòng huyện thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức liên quan nghiêm túc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ngay trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo việc số hóa kết quả giải quyết TTHC chính xác, đầy đủ, kịp thời.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

- Năm 2022, công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa hoạt động ổn định, hiệu quả, ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng cao.

- Các phòng, ban huyện, Văn phòng ĐKDD tỉnh – Chi nhánh Bình Sơn, Bảo hiểm xã hội huyện quan tâm chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tiến độ, nhanh chóng, kịp thời, hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao; thực hiện cử công chức, viên chức đến làm việc tại BPMC phần lớn đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định. Công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao và tuân thủ nội quy, quy chế làm việc tại BPMC huyện.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan đơn vị tại BPMC huyện vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần tiếp tục khắc phục như sau:

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn ở một số cơ quan còn cao, nhất là các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai; việc xử lý hồ sơ trên phần mềm có lúc thực hiện còn chậm, chưa đồng bộ với hồ sơ giấy (*hồ sơ giấy đúng hạn, hồ sơ điện tử thì trễ*) dẫn đến hồ sơ không trùng khớp thông tin, tiến độ giải quyết, làm ảnh hưởng đến việc thống kê số liệu báo cáo.

- Vẫn còn trường hợp chậm ban hành hoặc ban hành nhưng chưa đảm bảo thời gian thông báo xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả khi giải quyết hồ sơ quá hạn.

- Chưa triển khai thực hiện dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Việc thực hiện thanh toán trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tuy đã triển khai thực hiện nhưng tỷ lệ thủ tục có phát sinh phí, lệ phí thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia còn thấp, chủ yếu phát sinh trong lĩnh vực đất đai.

- Chất lượng hướng dẫn, tư vấn hồ sơ, tuyên truyền, hướng dẫn người dân doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến còn chưa đồng đều trong một số lĩnh vực, còn tình trạng thiếu nhiệt tình trong công tác;

- Còn tình trạng một số phòng chuyên môn thuộc huyện đôi lúc không thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa mà tiếp nhận tại cơ quan.

- Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại BPMC chưa hướng dẫn, đề nghị công dân đánh giá mức độ hài lòng sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên thiết bị điện tử đã được trang bị nên số lượt đánh giá còn thấp so với tổng số hồ sơ trả kết quả tại BPMC huyện.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CHỦ YẾU NĂM 2023**

**1.** Tiếp tục tham mưu UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC; thực hiện tốt

các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết giải quyết TTHC, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, đảm bảo thực hiện đạt các chỉ tiêu được giao về cải cách TTHC tại Nghị quyết 04/NQ-TU ngày 18/10/2021 của Tỉnh ủy.

2. Tiếp tục phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn huyện theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ; thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện các nhiệm vụ được giao liên quan đến Đề án 06;

3. Đẩy mạnh công tác kiểm tra hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các xã, thị trấn.

4. Tiếp tục tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp, người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ công trực tuyến toàn trình; đẩy mạnh thực hiện thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, góp phần thực hiện mục tiêu chuyển đổi số trên địa bàn huyện.

5. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân 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 TTHC của cơ quan, đơn vị.

6. Thường xuyên rà soát, đề nghị đơn vị cung cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh bổ sung, hoàn thiện các tính năng còn thiếu, hoạt động không ổn định giúp cho việc hướng dẫn, tiếp nhận, theo dõi, kiểm soát hoạt động tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC ổn định, chuyên nghiệp, hiệu quả.

7. Triển khai thực hiện đúng Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh

#### **IV. KIẾN NGHỊ**

1. Kính đề nghị lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa huyện quan tâm:

- Bám sát chủ trương, chỉ đạo, chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp về cải cách TTHC để phối hợp lãnh đạo, chỉ đạo đồng bộ tất cả các hoạt động về cải cách TTHC. Chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc, kịp thời việc xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, hạn chế tình trạng hồ sơ trễ hạn trên phần mềm.

- Tiếp tục đẩy mạnh chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến; thanh toán phí, lệ phí qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong đó chú trọng tăng số lượng TTHC phát sinh hồ sơ thanh toán trực tuyến.

- Chỉ đạo công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cần tăng cường tìm hiểu, nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiên cứu nội dung TTHC để tư vấn, hướng dẫn, thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ, đảm bảo chất lượng hồ sơ đầu vào.

- Thường xuyên, chủ động phối hợp với BPMC trong việc quản lý công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc trong việc chấp hành nội quy, quy chế, văn hóa công sở, trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Để chuẩn xác số liệu phục vụ cho công tác chấm điểm cải cách hành chính hàng năm thông qua việc trích xuất dữ liệu trên hệ thống phần mềm nên đề nghị các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử tỉnh, tránh trường hợp phản ánh, vướng mắc về sau.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động năm 2022, một số phương hướng, nhiệm vụ năm 2023, Bộ phận Một cửa huyện kính báo cáo UBND huyện, Văn phòng huyện, các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, phối hợp thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan tham gia BPMC;
- Văn phòng huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Các thành viên BPMC huyện;
- Lưu: VT, BPMC.

**TRƯỞNG BỘ PHẬN**

**CHÁNH VĂN PHÒNG HUYỆN**  
**Nguyễn Thanh Thương**