

Số: 46 /BC-UBND

Cao An, ngày 05 tháng 10 năm 2021

BÁO CÁO

**Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
của Ủy ban nhân dân xã Cao An**

Thực hiện Công văn số 791/UBND-VP ngày 04/10/2021 của Ủy ban nhân dân huyện Cẩm Giàng v/v báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Ủy ban nhân dân xã Cao An báo cáo kết quả tổ chức và hoạt động cụ thể như sau:

1. Tình hình triển khai thành lập

Ngày 21/10/2016, UBND xã ra Quyết định số 76/2016/QĐ-UBND về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa UBND xã Cao An. Quyết định số 78/2016/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa.

Theo đó, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã gồm các thành viên: đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách bộ phận; các công chức ở bộ phận một cửa gồm: công chức văn phòng thống kê – trưởng bộ phận, công chức tư pháp hộ tịch, công chức địa chính, công chức văn hóa xã hội phụ trách lao động – thương binh xã hội, và công chức trưởng công an xã.

Đến ngày 02 tháng 10 năm 2020, Bộ phận Một cửa xã Cao An được kiện toàn lại theo Quyết định số 156/QĐ-UBND do có sự thay đổi về nhân sự, hiện tại các thành viên tại Bộ phận cụ thể như sau:

STT	Tên cán bộ	Chức vụ	Lĩnh vực tham gia một cửa
1	Nguyễn Đức Mạnh	Chủ tịch UBND xã	Trưởng Bộ phận - Ký các lĩnh vực về đất đai, tài chính
2	Phạm Văn Thành	PCT UBND xã	Phó Trưởng Bộ phận - Ký các văn bản chứng thực, giáo dục, văn hóa... được phân công
3	Lê Thị Thanh Tân	Văn phòng thống kê	Thành viên – Phụ trách Lĩnh vực Văn phòng, Nội vụ
4	Phạm Huy Giang	Văn phòng thống kê	Thành viên – Phụ trách Lĩnh

			vực về tư pháp hộ tịch
5	Nguyễn Khắc Long	Địa chính- Xây dựng	Thành viên – Phụ trách Lĩnh vực Xây dựng, TNMT
6	Trương T.H. Nhung	Văn hóa xã hội	Thành viên – Phụ trách Lĩnh vực Lao động TBXH
7	Nguyễn Văn Ngự	Trưởng Công an xã	Thành viên – Phụ trách Lĩnh vực hộ tịch - hộ khẩu

- Về thời gian làm việc: UBND xã đã ban hành Nội quy phòng Một cửa, trong đó quy định cụ thể về thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận cụ thể như sau: Làm việc vào các ngày hành chính trong tuần (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định của Nhà nước). Thời gian nghỉ do công việc đột xuất của đơn vị phải có thông báo cụ thể.

- Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tổ chức, công dân:

+ Mùa hè: Buổi sáng từ 7h00' đến 11h00'

Buổi chiều từ 13h30 đến 17h00'

+ Mùa đông: Buổi sáng từ 7h30' đến 11h30'

Buổi chiều từ 13h30' đến 16h30'

- Việc bố trí CBCC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả:

Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận một cửa được tuyển chọn từ công chức chuyên môn có liên quan trực tiếp đến thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, bố trí cán bộ trẻ, đủ năng lực chuyên môn, trình độ ứng dụng công nghệ tin học, có phẩm chất đạo đức tốt, phong cách giao tiếp mẫu mực, có tâm huyết phục vụ nhân dân. Các công chức đều có trình độ bằng cấp chuyên môn phù hợp, cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao, có thái độ đúng mực trong giao tiếp trong thi hành nhiệm vụ, chưa phát hiện thái độ quan liêu, hách dịch hoặc những nhiều đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

- Cơ sở vật chất Bộ phận Một cửa:

Hiện nay, Phòng làm việc Bộ phận Một cửa UBND xã đã tương đối hoàn thiện về cơ sở vật chất. Phòng rộng xấp xỉ 50m², bố trí đầy đủ bàn ghế cho công chức làm việc tại Bộ phận, bố trí ghế ngồi chờ cho công dân...; Có máy vi tính, máy in, điện thoại cố định, điều hòa nhiệt độ, quạt và mạng internet. Bố trí phòng làm việc có diện tích phù hợp và đặt ở vị trí thuận lợi cho việc đón tiếp tổ chức, công dân đến giải quyết các thủ tục hành chính.

Ủy ban nhân dân xã đã chủ động triển khai, thực hiện các văn bản của cấp trên về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành

chính; kịp thời kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (gọi tắt là bộ phận một cửa) do Chủ tịch UBND phụ trách. Đồng thời, ban hành quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận một cửa.

2. Đánh giá thực trạng về chức năng, nhiệm vụ của bộ phận một cửa

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Cao An trong những năm qua đã và đang thực hiện tốt những chức năng và nhiệm vụ sau đây:

1. Tổ chức tiếp công dân tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo qui định trong phạm vi thẩm quyền, trách nhiệm của UBND xã.

2. Hướng dẫn tổ chức, công dân trong việc hoàn tất các thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã niêm yết công khai.

3. Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định thì tiếp nhận, viết phiếu nhận hồ sơ, vào phần mềm một cửa điện tử, vào sổ theo dõi của bộ phận chuyên môn(đối với các TTHC của lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch);

Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh.

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

4. Xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình.

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ, công chức khác, công chức phụ trách hồ sơ chủ động phối hợp với các cán bộ, công chức khác cùng xử lý bộ hồ sơ đó.

Sau khi xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân xong, trình Lãnh đạo UBND xã xem xét, giải quyết.

5. Nhận lại kết quả đã giải quyết của Chủ tịch, Phó chủ tịch hoặc bộ phận khác, để trả lại cho tổ chức, công dân theo phiếu hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định

3. Đánh giá chung hoạt động của bộ phận một cửa

3.1. Kết quả đạt được

- Chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận “Tiếp nhận và trả kết quả” xã dần được nâng lên, có sự chuyển biến tích cực theo hướng phục vụ tốt hơn, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân, tổ chức.

- Cơ sở vật chất, điều kiện làm việc được quan tâm đầu tư; đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc;

- Đội ngũ cán bộ, công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC: có thái độ ân cần, niềm nở, trách nhiệm trong việc hướng dẫn, giải quyết TTHC. Không có tình trạng hách dịch, sách nhiễu.

3.2. Tồn tại, hạn chế

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận "Tiếp nhận và trả kết quả" chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu giải quyết công việc, cần được bổ sung, thay thế, nâng cấp theo quy định đạt chuẩn; Phụ cấp cho CBCC ở Bộ phận còn chưa được quan tâm đúng mức.

- Một số phần mềm chưa được ứng dụng rộng rãi và tính hiệu quả sử dụng chưa cao. Các văn bản quy phạm pháp luật chưa được cập nhật kịp thời.

- Một số cán bộ, công chức còn thụ động trong công tác rà soát TTHC, chậm đổi mới phương pháp làm việc nên chưa có các đề xuất đột phá hoặc mạnh dạn kiến nghị đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của bộ phận mình phụ trách;

- Công tác thông tin, phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị còn hạn chế nên ảnh hưởng đến tiến độ, chất lượng giải quyết công việc.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho CBCC còn mang tính hình thức, chưa có hiệu quả; nhất là tập huấn nghiệp vụ cho công chức chuyên môn cấp xã, thị trấn; triển khai các văn bản mới ban hành còn chưa thường xuyên, kịp thời tới cơ sở (nhất là việc sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính, phí lệ phí theo quy định).

3.3. Nguyên nhân

Hệ thống văn bản pháp quy Nhà nước đã được thay đổi, bổ sung nhưng vẫn còn những bất cập trong khi thực hiện, nhiều văn bản pháp luật mới ban hành nhưng công tác phổ biến pháp luật chưa đáp ứng yêu cầu dẫn đến việc tiếp cận thông tin còn chậm (đặc biệt là việc tiếp cận với văn bản luật đang có hiệu lực hoặc đã hết hiệu lực); Cùng một nội dung, một quy định nhưng được thể hiện ở nhiều văn bản, gây khó khăn cho cán bộ công chức tiếp cận và áp dụng.

Công tác thông tin, phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị còn hạn chế nên ảnh hưởng đến tiến độ, chất lượng giải quyết công việc.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho CBCC còn mang tính hình thức, chưa có hiệu quả; nhất là tập huấn nghiệp vụ cho công chức chuyên môn cấp xã, thị trấn; triển khai các văn bản mới ban hành còn chưa thường xuyên, kịp thời tới cơ sở (nhất là việc sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính, phí lệ phí theo quy định).

4. Đề xuất, kiến nghị

Cần có cơ chế phối hợp để đơn vị cung cấp phần mềm về kiểm tra hướng dẫn việc sử dụng phần mềm và kiểm tra bảo trì trang thiết bị đi kèm tại các xã để đảm bảo tính hiệu quả, chất lượng, tránh hình thức.

Các văn bản bổ sung, chỉnh sửa hoặc bãi bỏ các thủ tục hành chính của cấp xã, thị trấn nên được quy định ở một loại văn bản, do một cơ quan thống nhất ban hành; kịp thời gửi về các cơ quan, đơn vị (nhất là cấp xã, thị trấn) để triển khai thực hiện. Vì hiện nay, các văn bản hướng dẫn hay quy định các TTHC quy định ở rất nhiều văn bản gây khó khăn cho CBCC theo dõi và thực hiện (nhất là việc công khai, niêm yết các TTHC - trong đó có phí, lệ phí).

Nâng cao chất lượng và hiệu quả, thực tế của các lớp bồi dưỡng chuyên môn. Cải tiến nội dung và hình thức đào tạo, bồi dưỡng. Quan tâm hơn nữa đến việc hỗ trợ kinh phí cho CBCC nâng cao trình độ chuyên môn.

Trên đây là Báo cáo kết quả tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Cao An.

Nơi nhận:

- UBND huyện (báo cáo)
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHU TỊCH**



Nguyễn Đức Mạnh

