

Số: /BC - UBND

Hoàng Hợp, ngày 15 tháng 3 năm 2024

## BÁO CÁO

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý 1 năm 2024**

### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### 1. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

1.1. Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 243 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã do UBND tỉnh ban hành được cập nhật thường xuyên và niêm yết công khai 100% thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã và trên trang thông tin điện tử của xã tại địa chỉ <http://hoanghop.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn>.

#### 1.2. Niêm yết phí và lệ phí năm.

UBND xã Hoàng Hợp đã nghiêm túc thực hiện việc niêm yết phí, lệ phí theo chỉ đạo của UBND huyện tại Công văn số 184/UBND-VP về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 289/2022/NQHĐND ngày 13/7/2022 của HĐND tỉnh và báo cáo kết quả bằng hình ảnh qua Tổ đầu môi Kiểm soát TTHC cấp huyện.

#### 2. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

Thực hiện việc tiếp nhận, chuyển và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP về kiểm soát TTHC đã được UBND xã tổ chức thực hiện nghiêm túc, đảm bảo các quy định của pháp luật. Trong quý 1 năm 2024, trên hệ thống phản ánh kiến nghị của công dân <https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn/> UBND xã không nhận được phản ánh kiến nghị nào.

#### 3. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

Quý 1 năm 2024, tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 260 hồ sơ. Trong đó:

- + Số hồ sơ kỳ trước chuyển sang: 01 hồ sơ
- + Số hồ sơ mới tiếp nhận trực tiếp: 19 hồ sơ.
- + Số hồ sơ tiếp nhận BCCI: 4 hồ sơ.
- + Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 236 hồ sơ.
- Kết quả giải quyết TTHC:
- + Số hồ sơ đã giải quyết: 260 hồ sơ.

- + Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 36 hồ sơ.
- + Số hồ sơ giải quyết trước hạn: 224 hồ sơ.
- + Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ.
- + Số hồ sơ đang giải quyết: 0 hồ sơ

Tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt: 100%. Đảm bảo 100 % hồ sơ TTHC của xã được công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Hệ thống một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công của tỉnh và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

#### **4. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

##### ***a) Công tác chỉ đạo và triển khai thực hiện***

- Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 08/01/2024 về triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Hợp năm 2024.

- UBND xã đã ban hành Quyết định số: 02/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 về ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024.

- Ngoài ra UBND xã còn báo cáo UBND huyện một số nội dung yêu cầu liên quan đến công tác kiểm soát TTHC; Cải cách thủ tục hành chính; giải quyết TTHC trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

##### ***b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông***

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Hoàng Hợp được bố trí ở vị trí thuận lợi cho công dân, tổ chức trên địa bàn đến giao dịch các thực hiện giải quyết các TTHC với diện tích 50m<sup>2</sup> được chia thành các khu vực: Khu vực niêm yết công khai TTHC, Khu vực tra cứu kết quả giải quyết TTHC, Khu vực các quầy giao dịch (UBND xã đã bố trí 04 quầy giao dịch tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau). Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được trang bị, đầu tư các thiết bị: máy tính 06 bộ, máy in 03 cái, máy photocopy 01 cái, máy scan 01 cái, hệ thống mạng, âm chén, nước uống, ghế ngồi giao dịch trực tiếp với công chức 04; ghế chờ 08, bàn kê khai hồ sơ 01 cái. Hiện tại đáp ứng được việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại xã, đảm bảo 01 công chức chuyên môn được trang bị 01 máy tính.

Thực hiện văn bản số 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 về hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu 1 cửa. UBND xã Hoàng Hợp đã lắp đặt bộ nội thất và ngoại thất về nhận diện thương hiệu một cửa tại UBND xã Hoàng Hợp.

UBND xã thực hiện tiếp nhận 100% hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được nhập dữ liệu hồ sơ trên Hệ thống phần mềm một cửa. Các hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy trình xử lý hồ sơ đảm bảo đúng quy trình nội bộ điện tử đã được cập nhật trên Hệ thống.

##### ***c) Nhận diện thương hiệu một cửa điện tử***

Thực hiện văn bản số: 2319/VPCP-KSTT ngày 14/4/2022 về hướng dẫn sử dụng bộ nhận diện thương hiệu 1 cửa. UBND xã Hoàng Hợp đã thực hiện lắp

đặt bộ nội thất và ngoại thất về nhận diện thương hiệu 1 cửa tại UBND xã Hoàng Hợp. Hiện tại, tại bộ phận một cửa đã trang bị biển vẫy, biển ngang, các quầy giao dịch và bảng niêm yết các TTHC đều được gắn lô gô. Hàng năm, UBND xã đều ký hợp đồng với VNPT Hoàng Hóa để cung cấp biên lai được tử và được tích hợp trên phần mềm một cửa điện tử.

#### ***d) Tăng cường công tác kiểm soát TTHC***

Thực hiện công văn số 3076/UBND-VP ngày 09/12/2022 của Chủ tịch UBND huyện về tăng cường thực hiện công tác kiểm soát TTHC tại bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã. UBND xã Hoàng Hợp đã nghiêm túc chỉ đạo và thực hiện 06 nội dung trên công văn trên.

- Trang bị cơ sở, vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin;
- Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa;
- Việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử;
- Chứng thực bản sao điện tử;
- Hồ sơ lĩnh vực đất đai và thực hiện nghĩa vụ tài chính về đất đai;
- Chấn chỉnh các Tổ đầu mối kiểm soát TTHC trong hoạt động nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính.

### **5. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**

#### ***a) Tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4***

UBND xã đã triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử phải lấy tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử làm trung tâm; phương thức thực hiện đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, các giải pháp, điều kiện bảo đảm phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử thuộc thẩm giải quyết UBND xã.

Quý 1 năm 2024, UBND xã đã tiếp nhận 170/170 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến một phần (trong đó có 60 hồ sơ chứng thực điện tử và 37 DVC liên thông) đạt 100%; tiếp nhận 65/65 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 100%.

#### ***b) Thực hiện việc tiếp nhận chứng thực điện tử bản sao từ bản chính.***

Quý 1 năm 2024 UBND xã đã thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính là 60 bản.

### **6. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC**

Công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật liên quan đến kiểm soát TTHC, công tác cải cách TTHC được thực hiện thường xuyên đa dạng dưới nhiều hình thức khác nhau như: Thông qua các cuộc họp, hội nghị, trên cổng thông tin điện tử đến mỗi cán bộ, công chức, các cơ quan có liên quan nhằm nâng cao năng lực, nhận thức về công tác kiểm soát TTHC, mang lại hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

Ngoài ra, UBND xã đã niêm yết công khai thủ tục hành chính thẩm quyền giải quyết của cấp xã tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên trang thông tin điện tử của xã: hoanghop.hoanghoa.thanhhoa.gov.vn, trên hệ thống truyền thanh của xã. Nhằm giúp người dân nắm rõ các TTHC cần thiết trước khi giao dịch,

tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân giải quyết hồ sơ TTHC một cách nhanh chóng, chính xác.

## **7. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC**

Nhằm đánh giá kịp thời, toàn diện tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn; qua đó có biện pháp chấn chỉnh, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm, thực hiện không đúng với chỉ đạo, quy định về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện kiểm soát TTHC, UBND xã giao cho công chức Văn Phòng – Thống kê, công chức Tư pháp - Hộ tịch thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở việc giải quyết các TTHC, việc rà soát, niêm yết các TTHC.

## **8. Thực hiện việc đánh giá sự hài lòng**

Quý 1 năm 2024 UBND xã đã tiến hành lấy phiếu đánh giá hài lòng của người dân thông qua việc giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa của UBND xã. Kết quả đạt được cụ thể như sau:

Tổng số phiếu là: 187 phiếu.

- Điểm đánh giá: 17,4/18 điểm - Xếp loại: Xuất sắc
- Tỷ lệ hài lòng: 18,2%
- Tỷ lệ rất hài lòng: 81,8%;

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo UBND xã, nên công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận Một cửa đạt được nhiều kết quả tích cực. Sự hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giải quyết TTHC không ngừng được nâng lên; nghiệp vụ của cán bộ, công chức viên chức được nâng cao, tác phong chuyên nghiệp, thái độ phục vụ nhân dân được cải thiện rõ rệt, giảm phiền hà, những phiền nhiễu trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Việc ứng dụng Hệ thống một cửa điện tử đã tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước giúp công tác kiểm tra, giám sát được kịp thời, chính xác từ đó thái độ, tinh thần trách nhiệm, ý thức của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ được nâng lên.

- 100 % các TTHC được niêm yết, công khai còn hiệu lực. Tất cả các thủ tục hành chính thực hiện được thiết lập quy trình điện tử trên hệ thống thông tin “một cửa” điện tử, việc giải quyết thủ tục hành chính công khai trên môi trường mạng.

### **2. Tồn tại hạn chế**

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích còn gặp nhiều khó khăn do các bước tạo lập tài khoản trên dịch vụ công mất thời gian và phức tạp, tâm lý người dân chưa tin tưởng vào môi trường mạng và đường bưu chính dẫn đến chưa phát sinh hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÝ QUÝ NĂM 2024**

1. Tiếp tục nâng cao chất lượng các hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn xã, ban hành kịp thời các kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện các hoạt động kiểm soát TTHC của xã.

2. Duy trì công tác tuyên truyền đến các tầng lớp nhân dân về cải cách TTHC, giúp nhân dân thấy được tác dụng của cải cách TTHC, nâng cao niềm tin của nhân dân đối với Đảng và các cấp chính quyền.

3. Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc niêm yết công khai các TTHC do tỉnh công bố, tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức công dân về quy định hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch khi thực hiện TTHC.

#### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

Tổ chức tập huấn cho cán bộ làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính để nâng cao năng lực và trách nhiệm trong thực thi công vụ

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện kiểm soát TTHC Quý 1, nhiệm vụ quý 2 năm 2024 của UBND xã Hoàng Hợp, UBND xã báo cáo kết quả thực hiện về UBND huyện tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Văn phòng HĐND-UBND huyện (b/c);
- T.Tr ĐU-HĐND xã (b/c);
- MTTQ, Các đoàn thể (p/h);
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Phụng**







39	Lĩnh vực Thể dục thể thao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Lĩnh vực Thi đua khen thưởng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Lĩnh vực Thi đua, khen thưởng Trung ương	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42	Lĩnh vực Thư viện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Lĩnh vực Thủy lợi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Lĩnh vực Tiếp công dân	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	Lĩnh vực Tôn giáo Chính phủ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Lĩnh vực Trẻ em	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	Lĩnh vực Trông rọt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	Lĩnh vực Văn hóa	4	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0
49	Lĩnh vực việc làm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Lĩnh vực Xử lý đơn thư	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51	Lĩnh vực Quảng Cáo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52	Lĩnh vực Văn Bằng, chứng chỉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
--	<b>-Tổng-</b>	<b>260</b>	<b>236</b>	<b>23</b>	<b>01</b>	<b>260</b>	<b>224</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**BẢNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Cơ quan/đơn vị: UBND XÃ HOÀNG HỢP

Thời điểm đánh giá: Quý 1 năm 2024

Số phiếu đánh giá: 187

**I. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

Chỉ số	Tên chỉ số	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Điểm thẩm định	Ghi chú
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật	2	1,8	1,8	
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp)	2	1,8	1,8	
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2	2	2	
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2	2	2	
5	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2	2	2	
6	Công khai các thủ tục hành chính	2	2	2	
7	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	2	1,8	1,8	
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2	2	2	
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2	2	2	

	<b>Tổng cộng</b>	<b>18</b>	<b>17,4</b>	<b>17,4</b>	<b>Xếp loại: Xuất sắc</b>
--	------------------	-----------	-------------	-------------	-------------------------------

## II. Đánh giá mức độ hài lòng

<b>Tỷ lệ % mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính</b>				
<b>Rất không hài lòng</b>	<b>Không hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Rất hài lòng</b>
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,2</b>	<b>81,8</b>