

Số: 107/BC - BPC

Đồng Hới, ngày 21 tháng 10 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả giám sát việc giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố từ 01/01/2022 - 30/6/2024

Thực hiện Nghị quyết số: 11/NQ - HĐND ngày 25 tháng 7 năm 2023 của Hội đồng nhân dân thành phố Đồng Hới về Chương trình giám sát của Hội đồng nhân dân (HĐND) thành phố năm 2024; Chương trình số: 02/CTr-HĐND ngày 10 tháng 01 năm 2024 của Ban Pháp chế HĐND thành phố về Chương trình công tác của Ban Pháp chế năm 2024.

Ban Pháp chế HĐND thành phố đã triển khai kế hoạch giám sát chuyên đề số 94/KH-BPC ngày 19/8/2024 về “*Giám sát việc giải quyết các TTHC tại UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố từ 01/01/2022 - 30/6/2024*”. Đoàn giám sát đã tiến hành giám sát tại UBND các xã, phường: Hải Thành, Đức Ninh Đông, Bảo Ninh, Đồng Sơn. Kết quả giám sát như sau:

#### I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Trong những năm qua, công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) được coi là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của thành phố, xem đây là khâu đột phá để tạo môi trường thuận lợi cho mọi hoạt động của người dân và doanh nghiệp. Đến nay, Bộ phận Một cửa của các xã, phường trên địa bàn thành phố đã hoạt động có hiệu quả, đảm bảo là đầu mối thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân rút ngắn thời gian, tiết kiệm kinh phí, có thể tra cứu hồ sơ dễ dàng, thuận tiện, đồng thời giúp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị dễ theo dõi quá trình giải quyết TTHC của đơn vị mình.

UBND các xã, phường đã quan tâm, bố trí cán bộ, công chức cơ bản đảm bảo về số lượng và chất lượng, đáp ứng yêu cầu công việc<sup>1</sup>. Cán bộ, công chức làm công tác giải quyết TTHC có trình độ chuyên môn phù hợp, nắm chắc quy trình giải quyết từng TTHC cụ thể, ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin, thường xuyên được tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ để thực hiện nhiệm vụ. Cơ sở vật chất, trang thiết bị được bố trí khá đầy đủ để thực hiện nhiệm vụ như: máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy in, máy scan/photo... để phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính.

#### II. KẾT QUẢ GIÁM SÁT

##### 1. Ưu điểm:

##### a. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

<sup>1</sup> - Đức Ninh Đông: 03 công chức (01 Tư pháp – Hộ tịch, 01 Địa chính, 01 Chính sách xã hội)

- Bảo Ninh: 06 công chức ( 02 Tư pháp – Hộ tịch, 02 Địa chính, xây dựng, 01 VHXX, 01 Văn phòng thống kê)

- Hải Thành: 06 công chức ( ( 01 Tư pháp – Hộ tịch, 02 Địa chính, xây dựng, 01 VHXX, 02 Văn phòng thống kê)

- Đồng Sơn: 04 công chức ( 01 Tư pháp – Hộ tịch, 01 Địa chính, xây dựng, 01 VHXX, 01 Văn phòng thống kê)

Qua giám sát cho thấy, UBND các xã, phường thời gian qua đã luôn quan tâm, chỉ đạo, điều hành tốt hoạt động của Trung tâm một cửa liên thông; triển khai kịp thời, thống nhất, hiệu quả các nội dung đã được quy định tại Nghị định số 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 TTHC đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tại đơn vị mình; các xã, phường đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo liên quan đến công tác giải quyết TTHC (*Bảo Ninh 10 văn bản, Đức Ninh Đông 15 văn bản, Hải Thành 09 văn bản, Đồng Sơn 09 văn bản*)<sup>2</sup>; cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị đã được quan tâm đầu tư hoàn thiện, hiện đại, cơ bản đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ được giao (*Bảo Ninh: 01 máy bấm số thủ tự, 07 máy tính, 06 máy in, 01 máy photo, 01 màn hình công khai TTHC; Đức Ninh Đông: 01 máy photo, 03 máy tính, 03 máy in, 01 máy scan, 01 camera; Hải Thành: 04 máy tính, 01 máy photo, 02 máy Scan. Đồng Sơn: 04 máy in, 06 máy tính, 03 máy scan, 01 máy photo*) Đã chỉ đạo cán bộ, công chức tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ theo quy trình thủ tục niêm yết; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử; thường xuyên theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC để trả cho người dân theo quy định.

Thường xuyên tham mưu UBND thành phố tổ chức các lớp tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ về giải quyết thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm một cửa liên thông.

***b. Công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật về công tác giải quyết thủ tục hành chính.***

Công tác thông tin, tuyên truyền chính sách, pháp luật về công tác giải quyết TTHC thời gian qua đã được UBND các xã, phường triển khai thực hiện, tổ chức tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin điện tử của xã, phường để nhân dân, tổ chức biết và phối hợp thực hiện tốt Nghị định số 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 TTHC (*Bảo Ninh, Đức Ninh Đông, Đồng Sơn*); thông qua các Hội nghị, các cuộc họp, giao ban... để triển khai, tuyên truyền đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động nắm rõ các quy định để vận dụng trong quá trình hướng dẫn công dân khi giải quyết TTHC (*Đồng Sơn, Hải Thành*).

<sup>2</sup> - Bảo Ninh: Quyết Định 1618/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 ban hành Quy chế hoạt động, QĐ 1786/QĐ – UBND về việc thành lập bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, KH của UBND xã về cải cách hành chính các năm 2022, 2023... KH của UBND xã về kiểm soát TTHC năm 2022, 2023...; KH của UBND xã về tuyên truyền cải cách TTHC...  
- Đức Ninh Đông: KH của UBND phường về kiểm soát TTHC các năm 2022, 2023; 2024; KH của UBND phường về thực hiện mô hình “Công sở thân thiện, kỷ cương, trách nhiệm”...  
- Hải Thành: CV 23/ĐU của Đảng ủy phường về thực hiện Đề án “ Phát triển dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyên đổi số quốc gia giai đoạn 2022 -2025”; CV 47/ĐU phường về Thực hiện Đề án 06; các QĐ của UBND phường về ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2022, 2023...; công tác cải cách hành chính năm 2022,2023.. KH chuyển đổi số năm 2022, 2023 ...  
- Đồng Sơn: Quyết Định 269/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế hoạt động; KH của UBND phường về kiểm soát TTHC 2022, 2023...; KH của UBND phường về cải cách hành chính năm 2022, 2023...

***c. Công tác kiểm tra, đôn đốc xử lý đối với cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết các TTHC.***

UBND các xã, phường đã luôn quan tâm, theo dõi, chủ động nắm tình hình để kịp thời chỉ đạo, giải quyết những vướng mắc trong quá trình thực hiện các TTHC tại đơn vị mình; thường xuyên nhắc nhở, chỉ đạo bộ phận một cửa tích cực tuyên truyền, hướng dẫn, chủ động, nhiệt tình giúp đỡ, hỗ trợ người dân khi đến giao dịch đặc biệt là việc tạo tài khoản dịch vụ công quốc gia và tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến; đến nay cơ bản các xã, phường đều thực hiện tốt các quy định, không có cán bộ, công chức nào vi phạm các quy định trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết các TTHC.

***d. Kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC***

Công tác tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được UBND các xã, phường quan tâm, chỉ đạo bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC thực hiện đúng quy trình, quy định của pháp luật, các hồ sơ được tiếp nhận thuộc nhiều lĩnh vực, thủ tục khác nhau và thông qua nhiều kênh như: Tiếp nhận trực tuyến, tiếp nhận trực tiếp... Từ 01/01/2022 - 30/6/2024, các đơn vị đã tiếp nhận 32.743 hồ sơ TTHC, trong đó: Tiếp nhận trực tuyến 4.074 hồ sơ, tiếp nhận trực tiếp 28.669 hồ sơ, đã giải quyết 32.518 hồ sơ, đang giải quyết 225 hồ sơ cụ thể:

Bảo Ninh: Có 179 TT/35 lĩnh vực; HS tiếp nhận: 6099, trực tuyến 855, trực tiếp 5.244, kỳ trước chuyển sang 40 (2021 - 2022); đã giải quyết 6.038, sớm hạn 1.478, đúng hạn 4.553; HS đang giải quyết 61 HS trong đó: 59 HS (2022 - 2023), 02 HS (6 tháng/2024), quá hạn 32 HS (2022 - 2023).

Đức Ninh Đông: Có 179 TT/ 35 lĩnh vực; HS tiếp nhận: 5.743, trực tuyến 579, trực tiếp 5.164, kỳ trước chuyển sang 38 (2022 - 2023); đã giải quyết 5.977, sớm hạn 965, đúng hạn 4.619; HS đang giải quyết 53 HS trong đó: 19 HS (2022); 16 HS (2023); 18 HS (6 tháng/2024); quá hạn 26 HS trong đó: 18 HS (2022); 07 HS (2023); 01 HS (6 tháng/2024).

Hải Thành: Có 176 TT/ 31 lĩnh vực; HS tiếp nhận: 8.918, trực tuyến 679, trực tiếp 8.239, kỳ trước chuyển sang 97 trong đó: 53 HS (2021); 43 HS (2022); 01 HS (2023); đã giải quyết 8.822, sớm hạn 3.309, đúng hạn 4.182; HS đang giải quyết 96 trong đó: 43 HS (2022); 48 HS (2023); 5 HS (6 tháng/2024); quá hạn 130 trong đó: 59 HS (2022); 58 HS (2023); 13 HS (6 tháng/2024).

Đồng Sơn: Có 179 TT/ 35 lĩnh vực; HS tiếp nhận: 11.939, trực tuyến 822, trực tiếp 11.117, kỳ trước chuyển sang 27(2021 - 2022); đã giải quyết 11.928, sớm hạn 10.642, đúng hạn 1.286; HS đang giải quyết 0, quá hạn 0. Các hồ sơ cơ bản được giải quyết kịp thời, đúng thời hạn, số lượng hồ sơ quá hạn giảm, số hồ sơ nộp trực tuyến hàng năm được tăng dần.

***d. Công tác niêm yết công khai thủ tục hành chính, việc rà soát đối với các thủ tục hành chính***

- Việc niêm yết công khai thủ tục hành chính: UBND các xã, phường đã chỉ đạo cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC thực hiện tổ chức niêm yết công khai các danh mục TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã được quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo cho các tổ chức, cá nhân tra cứu khi đến giao dịch; nội dung công khai đảm bảo đầy đủ các thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực, chính xác, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính theo Quyết định công bố.

- Công tác rà soát TTHC: UBND các xã, phường đã quan tâm, chỉ đạo thực hiện chặt chẽ; thường xuyên chỉ đạo công chức chuyên môn tiến hành rà soát thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý để tham mưu UBND trong việc đề nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

***e. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC***

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị: UBND các xã, phường đã thường xuyên cập nhật việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, tiếp nhận phản ánh kiến nghị về cải cách hành chính,... tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên trang thông tin điện tử của địa phương bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức. trong kỳ báo cáo, UBND các xã, phường không nhận được bất kỳ phản ánh, kiến nghị nào của các tổ chức, cá nhân liên quan đến các quy định hành chính.

- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC: UBND các xã, phường đã luôn chú trọng đến việc lấy phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch, qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng tốt hơn. Qua giám sát cho thấy tỷ lệ hài lòng của các cá nhân, tổ chức ngày càng tăng (*Bảo Ninh: Năm 2022 tỷ lệ hài lòng 76,56%, năm 2023 tỷ lệ hài lòng 90,7%; Đồng Sơn: Năm 2022 tỷ lệ hài lòng 81%, năm 2023 tỷ lệ hài lòng 90,75%; Đức Ninh Đông: Năm 2022 tỷ lệ hài lòng 91,99%, năm 2023 tỷ lệ hài lòng 92,76%; Hải Thành: Năm 2022 tỷ lệ hài lòng 95%, năm 2023 tỷ lệ hài lòng 98%*).

Từ những kết quả trên cho thấy mức độ hài lòng của các nhân, tổ chức đối với các dịch vụ liên quan đến TTHC và Bộ phận Một cửa ở các xã, phường đã được cải thiện thực sự rõ nét; đồng thời cũng cho thấy sự nỗ lực không ngừng của UBND các xã, phường.

**2. Hạn chế:**

Qua giám sát cho thấy, bên cạnh những kết quả các xã, phường đã đạt được vẫn còn những hạn chế nhất định như: 4/4 xã, phường việc thực hiện tiếp nhận và

giải quyết TTHC đạt tỷ lệ còn thấp; Tỷ lệ hồ sơ quá hạn chưa giải quyết và giải quyết quá hạn vẫn còn (*Bảo Ninh, Hải Thành, Đức Ninh Đông*); công tác phối hợp với các đơn vị liên quan trong giải quyết TTHC chưa được thường xuyên (*Bảo Ninh, Hải Thành, Đức Ninh Đông*); việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích chưa cao (*Đông Sơn, Đức Ninh Đông*).

### **III. NHẬN XÉT, KIẾN NGHỊ**

#### **1. Nhận xét**

Công tác giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các xã, phường đã có sự chuyển biến tích cực, đi vào nề nếp, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân rút ngắn thời gian, có thể tra cứu, theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ dễ dàng, thuận tiện; công tác kiểm soát việc thực hiện TTHC được các xã, phường triển khai đồng bộ; phân công cán bộ, công chức theo dõi, nắm chắc tình hình, số lượng hồ sơ TTHC quá hạn và sắp đến hạn giải quyết; kịp thời chỉ đạo xử lý giải quyết, nhất là các trường hợp có vướng mắc, phát sinh nhằm đảm bảo thời gian trả kết quả đúng theo quy định; đầu tư trang thiết bị, bố trí nhân sự bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận Một cửa; niềm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng các TTHC; bộ phận Một cửa đã phát huy được vai trò, trách nhiệm của mình trong thực hiện nhiệm vụ; trình độ ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ công tác; trong quá trình giải quyết các TTHC, công chức phụ trách giải quyết TTHC thực hiện đúng các quy định, quy trình, nắm bắt nhiệm vụ, thời gian cụ thể trong việc giải quyết các hồ sơ của đơn vị mình, thực hiện cơ bản đảm bảo được tiến độ giải quyết hồ sơ theo quy định; tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn giảm nhiều; tỷ lệ giải quyết hồ sơ trước hạn, đúng hạn thực tế tại các xã, phường khá cao; tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến ngày càng tăng; thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tận tình, có tinh thần trách nhiệm cao, thể hiện tính chuyên nghiệp hơn; các cá nhân và tổ chức khi thực hiện TTHC có sự hài lòng đạt tỷ lệ cao; việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với trường hợp trễ hẹn trong giải quyết TTHC cũng được thực hiện nghiêm túc.

Tuy nhiên, việc công khai thông tin các TTHC có lúc chưa kịp thời và đầy đủ; công tác tuyên truyền cho các cá nhân, tổ chức trong thực hiện các TTHC hiệu quả chưa cao; tình trạng cá nhân, tổ chức đến thực hiện các TTHC chưa đúng quy trình vẫn còn diễn ra. Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến tỷ lệ còn thấp; vẫn còn có các hồ sơ giải quyết quá hạn; hiệu quả công tác phối hợp giải quyết công việc với các cơ quan, đơn vị liên quan chưa cao dẫn đến tình trạng hồ sơ sai sót, phải xử lý nhiều lần, kéo dài thời gian giải quyết; một số trường hợp công chức, viên chức có lúc chưa nêu cao tinh thần trách nhiệm, chậm tham mưu, xử lý hồ sơ.

#### **2. Kiến nghị**

##### **a. Đối với UBND thành phố**

- Tiếp tục chỉ đạo UBND các xã, phường tăng cường công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc; có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ tích cực và thực chất hơn nữa cho người dân trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử cho đội ngũ công chức đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các xã, phường.

- Tiếp tục chỉ đạo UBND các xã, phường, các cơ quan, đơn vị nâng cao trách nhiệm trong công tác phối hợp giải quyết các TTHC, đặc biệt là công tác phối hợp giữa Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai với UBND các xã, phường giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

**b. Đối với UBND các xã, phường**

- Chỉ đạo công chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cần tập trung, nâng cao trách nhiệm của mình trong việc tiếp nhận, rà soát, hướng dẫn công dân thiết lập hồ sơ đảm bảo đúng, đủ theo quy định.

- Quán triệt cán bộ, công chức, người lao động thực hiện nghiêm túc các thủ tục hành chính, tác phong lễ lối làm việc, đạo đức công vụ; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát công chức của cơ quan mình trong việc thực hiện nhiệm vụ được phân công; đốc thúc cán bộ, công chức phụ trách rà soát những hồ sơ khó để có hướng giải quyết, tránh để hồ sơ tồn đọng, chậm hạn cho người dân và doanh nghiệp. Thường xuyên chỉ đạo, nâng cao trách nhiệm của công chức địa chính trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đề nghị cấp giấy chứng nhận QSDĐ tiếp nhận ban đầu.

- Thực hiện việc công bố, công khai thủ tục hành chính đầy đủ, chính xác, đồng bộ, thống nhất, minh bạch và kịp thời, tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc; có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ tích cực và thực chất hơn nữa cho người dân trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến; nâng cao chất lượng tuyên truyền cho tổ chức, cá nhân trong việc cung ứng dịch vụ bưu chính công.

- Chủ động liên hệ, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan khi gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, xử lý, luân chuyển và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Hệ thống Một cửa điện tử.

Trên đây là báo cáo kết quả giám sát chuyên đề về việc giải quyết các TTHC tại UBND các xã, phường trên địa bàn của Ban Pháp chế HĐND thành phố.

**Nơi nhận:**

- Thường trực HĐND thành phố;
- Lãnh đạo UBND thành phố;
- Các đại biểu HĐND thành phố;
- Các vị đại biểu dự kỳ họp;
- Lưu: VT;

**TM. BAN PHÁP CHẾ HĐND  
TRƯỞNG BAN**



*Nguyễn Thị Nguyên*  
**Nguyễn Thị Nguyên**