

Số: 443 /BC-UBND

Phan Thiết, ngày 29 tháng 11 năm 2024

Tài liệu phục vụ giám sát của
Ban Pháp chế HĐND thành phố.

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” năm 2024

I. Công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính gắn với giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”

Ngay từ đầu năm 2024, UBND thành phố đã ban hành các văn bản chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ, nghiêm túc Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 gắn với giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” của tỉnh và thành phố (*chi tiết theo Phụ lục các văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính đính kèm*).

Để triển khai thực hiện có hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã quán triệt đến từng cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện những nội dung trong kế hoạch cải cách hành chính của UBND thành phố cũng như ký cam kết thực hiện nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và hạn chế các tiêu cực xảy ra trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính.

Tổ chức công khai, minh bạch các trình tự, thủ tục trong giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”, các biểu mẫu, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc tại trụ sở làm việc của các cơ quan, địa phương. Đồng thời, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành áp dụng cho từng lĩnh vực chuyên môn của cơ quan, địa phương, để từ đó tham mưu, đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. Đối với các quy định do UBND thành phố ban hành trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan, đơn vị thành phố, đều được căn cứ theo các văn bản hướng dẫn của cấp trên và của các ngành chuyên môn, hiện nay đang áp dụng hiệu quả và đúng quy định. Quá trình thực hiện luôn cập nhật, chỉnh lý các thủ tục, trình tự giải quyết hồ sơ hành chính theo đúng quy định.

Công tác tuyên truyền được quan tâm, đẩy mạnh thông qua nhiều hình thức đa dạng và phong phú trên các phương tiện thông tin của thành phố như: Trang Thông tin điện tử, Bản tin Phan Thiết, hệ thống loa truyền thanh của Đài Truyền thanh Phan Thiết. Ngoài ra, tuyên truyền, phổ biến trong nhân dân bằng nhiều hình thức: họp thông báo, tuyên truyền qua loa phóng thanh, thông qua các cuộc họp khu phố, thôn, tiếp xúc cử tri nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về công tác cải cách hành chính; góp phần tích cực đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; người dân có điều kiện giám sát hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Tập trung tuyên truyền Chủ đề năm 2024 “Nâng cao năng lực cạnh tranh và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp” - cụ thể là cải thiện các chỉ số PCI, PAR Index, SIPAS, PAPI; trong năm 2024, thành phố đã phát thanh 298 tin (thời lượng 208p); bài, phóng sự, phóng vấn phát thanh 91 bài (thời lượng 420p).

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố được bố trí 01 phòng có diện tích 125,61m²; trang bị các thiết bị: Máy tính, máy in, máy scan, tủ đựng tài liệu, bàn làm việc, ti vi, hệ thống lấy số tự động được kết nối mạng trực tiếp với máy tính làm việc của cán bộ, công chức, bàn ghế ngồi uống nước, ghế ngồi chờ của tổ chức, công dân đến thực hiện TTHC, hệ thống camera theo dõi tại Bộ phận Một cửa được kết nối trực tiếp đến phòng Chánh Văn phòng để theo dõi, kiểm tra; UBND thành phố chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND thành phố niêm yết đường dây nóng để tiếp tục nhận phản ánh, kiến nghị của công dân; niêm yết các TTHC được ban hành mới, cập nhật các TTHC điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố trang bị 03 bảng panô lớn tuyên truyền được đặt ở phía trước tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết TTHC. Ngoài ra, UBND thành phố cũng phát hành tờ gấp để tuyên truyền việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình, 13 thủ tục hành chính thực hiện thí điểm tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận và 25 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu theo Đề án 06.

Hiện nay, thành phố đã mở rộng công khai để người dân, doanh nghiệp tra cứu TTHC thông qua thực hiện ứng dụng Mã QR-Code để tra cứu trên tất cả các TTHC của cấp huyện và cấp xã; được niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố và phường, xã. Đồng thời, thành phố cũng thực hiện ứng dụng Mã QR-Code cho 200 thủ tục trực tuyến một phần, toàn trình, 13 thủ tục hành chính thực hiện thí điểm tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận và 25 dịch vụ công trực tuyến thiết yếu

theo Đề án 06. Thành phố cũng đã công khai các TTHC trên Trang Thông tin điện tử của thành phố.

Bên cạnh đó, UBND thành phố cũng đã có văn bản chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả các văn bản của tỉnh liên quan đến quy định về quy trình điện tử, công tác phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên các lĩnh vực, nhất là các văn bản sau:

- Quyết định số 1104/QĐ-UBND ngày 26/4/2017 của UBND tỉnh Bình Thuận về việc Phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

- Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của UBND tỉnh Bình Thuận về việc ban hành quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

- Quyết định số 740/QĐ-UBND ngày 18/4/2023 của UBND tỉnh Bình Thuận về Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

Cùng với việc quán triệt, triển khai thực hiện văn bản của tỉnh, UBND thành phố cũng đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, phường, xã thường xuyên kiểm tra, rà soát các thủ tục hành chính đã ban hành, hoặc mới ban hành nhằm kịp thời phát hiện các thủ tục hành chính không cần thiết, không còn phù hợp, không đáp ứng các nguyên tắc về quy định chung để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ kịp thời; góp phần giảm chi phí, thời gian của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp tục phân công công chức thực hiện nhiệm vụ cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính, tiến hành niêm yết công khai các thủ tục hành chính và giải quyết các kiến nghị của công dân liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

Song song với việc thành lập Tổ kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm tra công vụ của thành phố tổ chức kiểm tra các đơn vị, địa phương, UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường tự kiểm tra nội bộ, đặc biệt chú trọng chấn chỉnh phong cách và phương pháp làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, công vụ, phẩm chất đạo đức và thái độ phục vụ nhân dân; việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật, giờ giấc làm việc, đeo thẻ công chức và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức; trong đó, chú ý đội ngũ công chức, viên

chức tham mưu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

Trong năm 2024, UBND thành phố có tiếp nhận 59 phản ánh kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến. Hiện nay đã trả lời đầy đủ và công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

II. Kết quả giải quyết hồ sơ hành chính năm 2024

1. Kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố:

- a. Hồ sơ đã tiếp nhận: **11.320 hồ sơ**
 - Hồ sơ tiếp nhận mới: 10.614 hồ sơ
 - Hồ sơ nhận trực tuyến: 7.748 hồ sơ
 - Hồ sơ kỳ trước chuyển sang: 706 hồ sơ
- b. Hồ sơ đã giải quyết: **10.918 hồ sơ, chiếm 96,45%** trong đó:
 - Hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn: 10.407 hồ sơ, chiếm 91,94%
 - Hồ sơ trễ hạn: 511 hồ sơ, chiếm 4,51%
- c. Hồ sơ đang giải quyết: **402 hồ sơ, chiếm 3,68%** trong đó:
 - Hồ sơ chưa tới hạn: 365 hồ sơ, chiếm 3,34%
 - Hồ sơ trễ hạn: 37 hồ sơ, chiếm 0,34%

So với năm 2023:

- Hồ sơ tiếp nhận ở thành phố tăng **94 hồ sơ** (11.320/11.226 hồ sơ)
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn tăng 4,02% (91,94%/87,92%)
- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn giảm 1,82% (4,51%/6,33%)

Trong đó, kết quả giải quyết hồ sơ trên lĩnh vực đất đai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố cụ thể như sau: (Hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Phan Thiết)

- a. Hồ sơ đã tiếp nhận: **1.108 hồ sơ**
- b. Hồ sơ đã giải quyết: **936 hồ sơ, chiếm 84,48%** Trong đó:
 - Hồ sơ giải quyết đúng hạn: 525 hồ sơ, chiếm 47,38%
 - Hồ sơ trễ hạn: 411 hồ sơ, chiếm 37,10%
- c. Hồ sơ đang giải quyết: **172 hồ sơ, chiếm 15,52%**. Trong đó:
 - Hồ sơ chưa tới hạn: 136 hồ sơ, chiếm 12,27%

- Hồ sơ trễ hẹn nhưng chưa giải quyết: 36 hồ sơ, chiếm 3,25%

2. Kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cấp phường, xã:

a. Hồ sơ đã tiếp nhận: **62.683 hồ sơ**

- Hồ sơ tiếp nhận mới: 61.712 hồ sơ
- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 42.772 hồ sơ
- Hồ sơ kỳ trước chuyển sang: 971 hồ sơ

b. Hồ sơ đã giải quyết: **60.092 hồ sơ, chiếm 95,87%** trong đó:

- Hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn: 59.397 hồ sơ, chiếm 94,76%
- Hồ sơ trễ hạn: 695 hồ sơ, chiếm 1,11%

c. Hồ sơ đang giải quyết: **2.591 hồ sơ, chiếm 4,13%** trong đó:

- Hồ sơ chưa tới hạn: 2.583 hồ sơ, chiếm 4,12%
- Hồ sơ trễ hạn: 08 hồ sơ, chiếm 0,01%

So với năm 2023:

- Hồ sơ tiếp nhận phường, xã tăng 1.082 hồ sơ (62.683/61.601 hồ sơ)
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn giảm 1,7% (94,76%/96,46%)
- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn giảm 1,43% (1,11%/2,54%)

(Có danh mục chi tiết kèm theo Phụ lục)

3. Kết quả khảo sát sự hài lòng:

Ngày 18/4/2023, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 740/QĐ-UBND về Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận thay thế Quyết định số 1063/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh; UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 2863/KH-UBND ngày 25/5/2023 về triển khai thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của thành phố Phan Thiết.

Hiện nay, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2024 thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR theo Kế hoạch số 1371/KH-SNV ngày 13/6/2023 của Sở Nội vụ.

Nhìn chung, đa số người dân, tổ chức hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Phan Thiết.

4. Việc tổ chức thực hiện các mô hình thí điểm tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

- Đối với Mô hình “*Công dân không viết*” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố, phường, xã:

+ Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Phan Thiết cử 01 viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố trực tiếp tham gia thí điểm mô hình “*Công dân không viết*” đối với tất cả thủ tục hành chính về lĩnh vực đất đai. Kết quả thực hiện trong năm 2024: Đã hỗ trợ cho 441 người dân đến giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình “*Công dân không viết*” trên lĩnh vực đất đai.

+ Đối với UBND các phường, xã: Bố trí 01 công chức phục vụ mô hình, đồng thời sử dụng các cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị hiện có để giúp người dân kê khai các biểu mẫu theo yêu cầu. Kết quả thực hiện trong năm 2024: Đã hỗ trợ cho 7.627 người dân.

- Mô hình “*Chuyển giao để Bưu điện thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân*”:

Hiện nay, mô hình này đang tạm dừng thực hiện và chờ hướng dẫn của UBND tỉnh, Sở Nội vụ.

- Mô hình “*Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến một phần và toàn trình*” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố và phường, xã:

+ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố cũng đã cử công chức hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến một phần và toàn trình đối với 03 TTHC thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Phòng Tài chính - Kế hoạch: Thủ tục “*Đăng ký thành lập hộ kinh doanh*”, “*Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh*”; “*Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh*”. Trong năm 2024, đã hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến cho 4.476 đối với lĩnh vực đăng ký kinh doanh.

+ UBND các phường, xã đã bố trí công chức Văn phòng - Thống kê phục vụ mô hình; đồng thời sử dụng các cơ sở vật chất, máy móc, trang thiết bị hiện có để hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến một phần và toàn trình tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các địa phương. Trong năm 2024, UBND các phường, xã đã hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến cho 42.772 trường hợp.

- Ngày 27/7/2023, UBND thành phố ban hành Thông báo số 1263/TB-UBND về thí điểm không tiếp nhận hồ sơ giấy đối với các thủ tục hành chính đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình do các cá nhân, tổ chức thực hiện

nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc xã Tiến Lợi và phường Lạc Đạo. Kết quả thực hiện trong năm 2024: 3.914 trường hợp trên các lĩnh vực.

- Ngoài ra, UBND thành phố cũng đã triển khai thực hiện Mô hình “**Ngày không hẹn**” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các phường, xã. Kết quả thực hiện trong năm 2024: 2.978 trường hợp trên lĩnh vực Hộ tịch.

- Ngày 13/3/2024, UBND thành phố ban hành Kế hoạch số 1458/KH-UBND về xây dựng mô hình “Tổ hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến” trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Phan Thiết; đồng thời, UBND thành phố ban hành Quyết định số 2156/QĐ-UBND ngày 08/4/2024 về việc thành lập Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Phan Thiết. Hiện nay, Tổ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đang hoạt động tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Phan Thiết.

5. Kết quả thực hiện Dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình và Dịch vụ Bưu chính công ích:

UBND thành phố luôn quan tâm, tăng cường thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn thành phố; chỉ đạo các cơ quan chức năng, UBND các phường, xã đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính thông qua nhiều hình thức thông tin đa dạng như: Tờ rơi, loa phóng thanh của Đài Truyền thanh Phan Thiết, truyền thanh không dây từ các thôn, khu phố, Trang Thông tin điện tử của thành phố về những lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích. Công chức Bộ phận Một cửa thành phố và các phường, xã tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình và dịch vụ bưu chính công ích khi giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

Ngoài việc hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến cho 4.476 trường hợp đối với việc triển khai mô hình “*Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến một phần, toàn trình*” trên lĩnh vực đăng ký kinh doanh, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố còn hướng dẫn cho tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến một phần, toàn trình đối với các thủ tục có phát sinh hồ sơ như: Hộ tịch, xây dựng, thi đua - khen thưởng, giáo dục - đào tạo, an toàn thực phẩm, kinh doanh khí, lưu thông hàng hóa trong nước cho tổng cộng 1.642 trường hợp.

6. Thực hiện số hóa kết quả quyết TTHC và thanh toán trực tuyến:

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Thực hiện Công văn số 96/STTTT-BCVT&CNTT ngày 22/01/2024 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc đẩy mạnh khai thác, sử dụng chức năng số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục

hành chính của tỉnh và Thông báo số 11/TB-STTTT ngày 23/02/2024 của Sở Thông tin và Truyền thông về Tập huấn, hướng dẫn sử dụng chức năng số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bình Thuận; Ngày 15/3/2024, UBND thành phố có Công văn số 1561/UBND-QTM về việc đẩy mạnh khai thác, sử dụng chức năng số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Thông báo số 112/TB-UBND ngày 01/3/2024 về tập huấn, hướng dẫn sử dụng chức năng số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Bình Thuận cho UBND cấp huyện và cấp xã và Công văn số 3494/UBND-KSTTHC ngày 03/6/2024 về việc rà soát, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Kết quả thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2024 đến ngày 20/11/2024 cấp thành phố: 18.671/19.409 kết quả (đạt 96,2%); cấp phường, xã: 62.405/67.035 kết quả (đạt 93,1%).

- Việc tổ chức triển khai thanh toán trực tuyến: Đã công khai danh mục TTHC thu phí, lệ phí và thành lập Tổ hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp để hỗ trợ, khuyến khích người dân thực hiện.

III. Đánh giá chung

Nhìn chung, việc triển khai thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trên địa bàn thành phố năm 2024 đã dần đi vào nề nếp, cơ bản đáp ứng nhu cầu đối với tổ chức và công dân. Số lượng hồ sơ tiếp nhận tăng so với năm 2023. Đa số hồ sơ hành chính được giải quyết đảm bảo đúng thời gian, trình tự, thủ tục quy định.

UBND thành phố có quan tâm chỉ đạo thực hiện các giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế qua đánh giá chỉ số cải cách hành chính, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp. Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính và Chuyển đổi số thành phố có tổ chức họp định kỳ để đánh giá kết quả thực hiện và đề ra giải pháp khắc phục tồn tại. Công tác kiểm tra được chú trọng thực hiện. Các mô hình thực hiện thí điểm dần đem lại hiệu quả thiết thực. Công tác tự kiểm tra, giám sát nội bộ của cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp được quan tâm. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch cải cách hành chính theo phân công và chỉ đạo của UBND thành phố. Cải cách thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính trên các lĩnh vực nhà nước được thực hiện thường xuyên, đảm bảo tiến độ và chất lượng theo quy định. Ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan, đơn vị, địa

phương theo quy trình kết nối liên thông đã mang lại một số hiệu quả, cơ bản đáp ứng yêu cầu chỉ đạo, điều hành của thành phố và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Sự quan tâm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt là cấp ủy các phường, xã có nâng lên so với trước kia. Tuy nhiên, có lúc, có nơi vẫn chưa nắm bắt hết các nội dung cần phải triển khai trong công tác cải cách thủ tục hành chính. Vẫn còn một số ít cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chưa kịp thời nắm bắt chủ trương, chính sách, pháp luật của nhà nước nên việc hướng dẫn cho tổ chức, công dân chưa cụ thể, thái độ phục vụ nhân dân có lúc còn chưa đúng mực, chưa thực hiện đầy đủ chức trách, nhiệm vụ được giao; việc thẩm định và tham mưu giải quyết hồ sơ hành chính cho công dân có lúc, có trường hợp vẫn còn chậm; số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn chiếm tỷ lệ cao chủ yếu trên lĩnh vực đất đai (cấp quyết định giao đất, chuyển mục đích sử dụng đất, cấp mới giấy chứng nhận quyền sử dụng đất).

Mặc dù đa số hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trên hồ sơ giấy đúng hạn, nhưng do cán bộ, công chức, viên chức không thao tác trên phần mềm một cửa điện tử hoặc thao tác chậm so với thời gian quy định, dẫn đến tình trạng hồ sơ thể hiện trên phần mềm trễ hạn chiếm tỷ lệ cao, làm ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân, đánh giá chỉ số chung về cải cách hành chính của thành phố.

IV. Đối với việc giải quyết hồ sơ hành chính trên lĩnh vực đất đai bị trễ hạn

1. Nguyên nhân chủ quan:

- Hồ sơ hành chính trễ hạn tập trung nhiều ở hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đa số đều do vướng chính sách thu tiền. Mặt khác, cán bộ tham mưu giải quyết hồ sơ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất về xét tính pháp lý vừa thiếu và yếu dẫn đến phải chuyển về phường, xã xác minh làm rõ nhiều lần, gây mất thời gian giải quyết hồ sơ.

- Nhân lực một số cơ quan chưa đáp ứng so với yêu cầu khối lượng hồ sơ phải giải quyết của người dân.

- Người đứng đầu cơ quan chuyên môn chưa thực hiện tốt việc kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở công việc của công chức, viên chức trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia giải quyết hồ sơ cho công dân. Lãnh đạo UBND một số phường, xã còn thiếu kiểm tra, giám sát công chức được giao tham mưu giải quyết hồ sơ hành chính của công dân, nhất là trên lĩnh vực xác minh tính pháp lý, xác nhận đơn đăng ký cấp giấy chứng nhận lần đầu chưa đầy đủ, rõ ràng theo trình tự thủ tục quy định.

- Lãnh đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Phan Thiết và UBND các phường, xã có lúc chưa sâu sát trong việc

kiểm tra, đơn đốc công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết hồ sơ hành chính của công dân.

- Công tác thẩm tra, kiểm tra, tham mưu giải quyết hồ sơ của một số công chức, viên chức có lúc chưa kịp thời, còn chậm so với yêu cầu đặt ra, do chưa bố trí, sắp xếp hồ sơ và thời gian giải quyết chưa khoa học, hợp lý, còn quên việc, sót việc.

2. Nguyên nhân khách quan:

- Đối với việc giải quyết hồ sơ cấp quyết định giao đất, xin chuyển mục đích sử dụng đất, khi nộp hồ sơ hộ dân chưa đăng ký nhu cầu sử dụng đất hoặc chưa được UBND các phường, xã thẩm định nhu cầu sử dụng đất theo quy định nên cơ quan chuyên môn trả hồ sơ.

- Do các cơ quan chuyên môn chưa sắp xếp công việc được khoa học, Lãnh đạo chưa kiểm soát hết công việc được giao cho công chức, năng lực của một số bộ phận còn hạn chế.

- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Phan Thiết là đơn vị thuộc tỉnh nên công tác kiểm tra, kiểm soát công việc của UBND thành phố đối với Lãnh đạo, viên chức đơn vị này còn nhiều khó khăn, hạn chế.

- Đất đai có nguồn gốc phức tạp, biến động liên tục, chính sách pháp luật thay đổi thường xuyên; chính sách về đất đai còn chưa đồng bộ còn nhiều bất cập, chồng chéo. Đồng thời, những khó khăn, vướng mắc chưa được các cơ quan cấp trên hướng dẫn, giải quyết kịp thời về pháp lý, dẫn đến khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ gặp nhiều lúng túng, khó khăn, kéo dài trong công tác tham mưu giải quyết hồ sơ.

- Công tác phối hợp giữa Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Phan Thiết và UBND các phường, xã trong việc giải quyết thủ tục hành chính của công dân còn thiếu chặt chẽ và chưa kịp thời theo yêu cầu, nhiệm vụ đã đề ra; nên đã làm ảnh hưởng một phần đến hồ sơ hành chính của công dân bị trễ hạn.

- Yêu cầu chuyển đổi số ngày càng mạnh mẽ nhưng trình độ công nghệ thông tin của công chức, viên chức vẫn còn hạn chế, chưa phát huy hết hiệu quả các phần mềm ứng dụng đã được đầu tư trong cải cách hành chính. Công việc ngày càng phát sinh nhưng biên chế không được bố trí tương xứng với khối lượng công việc được giao.

3. Giải pháp khắc phục:

- Đối với các hồ sơ hành chính giải quyết trễ hạn, UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các phường, xã chấn chỉnh, khắc phục và thực hiện nghiêm việc xin lỗi công dân, thông báo cho công dân biết lý do và nguyên nhân hồ sơ giải quyết trễ hạn để tránh việc gây bức xúc cho người dân.

- Tiếp tục chấn chỉnh UBND phường, xã trong việc xét tính pháp lý theo đúng trình tự thủ tục quy định. Tăng cường kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của các cơ quan, đơn vị, phường, xã trong việc giải quyết hồ sơ hành chính của công dân để kịp thời chấn chỉnh, xử lý theo quy định.

- Tiếp tục chỉ đạo ứng dụng công nghệ thông tin mạnh mẽ vào cải cách thủ tục hành chính; đặc biệt sử dụng, vận hành tốt Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không để tình trạng hồ sơ tồn đọng, trễ hẹn thể hiện trên Hệ thống.

- Kiến nghị tỉnh không cắt giảm biên chế hành chính trong giai đoạn 2022 - 2025 của thành phố để đảm bảo bố trí đủ công chức tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao của thành phố.

V. Phương hướng, nhiệm vụ công tác cải cách TTHC năm 2025

1. Tiếp tục chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, phường, xã thường xuyên rà soát, quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của tỉnh, thành phố có liên quan trên lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trên địa bàn thành phố.

2. Tổ chức rà soát, kiểm tra việc thực hiện quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa điện tử” và “một cửa điện tử liên thông” trên địa bàn thành phố; đồng thời, thực hiện tốt công tác niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các bộ thủ tục hành chính; xin lỗi công dân khi có hồ sơ bị trễ hẹn, cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ hành chính trên phần mềm một cửa điện tử theo quy định.

3. Tiếp tục chỉ đạo triển khai thực hiện tốt Kế hoạch số 12146/KH-UBND ngày 06/11/2018 của UBND thành phố và Thông báo số 123/TB-UBND ngày 20/5/2019 của UBND tỉnh Bình Thuận về thực hiện Đề án nâng cấp Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố và các phường, xã theo hướng hiện đại trên địa bàn thành phố Phan Thiết.

4. Tiếp tục triển khai 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 thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của UBND tỉnh Bình Thuận ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính; các văn bản quy định của Trung ương, tỉnh, thành phố về quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên các lĩnh vực.

5. Tổ chức thực hiện theo Quyết định số 740/QĐ-UBND ngày 18/4/2023 của UBND tỉnh Bình Thuận về phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

6. Tiếp tục triển khai thực hiện ứng dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến. Tổ chức thực hiện tốt các mô hình thí điểm trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

7. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện có hiệu quả các dịch vụ công một phần và toàn trình, dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán trực tuyến trên địa bàn thành phố, nhằm nâng cao tỷ lệ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến.

8. Tăng cường, thực hiện tốt công tác tự kiểm tra CCHC tại đơn vị; nghiêm túc xử lý các trường hợp chậm trễ, những nhiễu gây phiền hà cho người dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; theo dõi đôn đốc công chức, viên chức khắc phục hạn chế sau kết luận kiểm tra của các cơ quan có thẩm quyền.

9. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp chỉ đạo thực hiện, kiểm tra, đôn đốc nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tất cả cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quy trình nghiệp vụ số hóa phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, nỗ lực thực hiện tốt trách nhiệm được giao nhằm đạt mục tiêu đề ra trong năm 2025.

10. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương định kỳ hàng tuần tổ chức rà soát, theo dõi tình hình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hẹn. Thực hiện đầy đủ, kịp thời việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các trường hợp hồ sơ quá hạn (*nhất là trên lĩnh vực đất đai*).

Trên đây là báo cáo của UBND thành phố về tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” năm 2024./.

Nơi nhận:

- TT. HĐND tp;
- CT, PCT. UBND tp;
- Ban pháp chế HĐND tp;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tp;
- UBND các phường, xã;
- Lãnh đạo và chuyên viên VP;
- Lưu: VT, CCHC, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Nguyễn Hoàng Tân