

Số: 20 /BC-UBND

Lai Cách, ngày 15 tháng 3 năm 2023

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 I năm 2023)**

Kính gửi : UBND huyện Cẩm Giàng.

Căn cứ Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ trưởng,
Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý,
sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

UBND thị trấn báo cáo kết quả thực hiện như sau:

**I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(TTHC)**

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

- Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố: 203 thủ tục. Hình thức:
Niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn; Cổng thông tin điện tử thị
trấn Lai Cách: <http://thitranlaicach.camgiang.haiduong.gov.vn>.

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, thị trấn: 203 thủ tục.

2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Ủy ban nhân dân thị trấn ban hành Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày
06/01/2023 về việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên địa bàn thị trấn
năm 2023.

- Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch: 34 thủ tục. Trong
đó đã tổ chức rà soát trọng tâm về các lĩnh vực: Chứng thực (07); Hộ tịch (12); Đất
đai (01); Bảo trợ xã hội (03); Người có công (02); Gia đình (02); Thi đua khen
thưởng (05); Tiếp công dân, Xử lý đơn thư; Giải quyết Khiếu nại, Giải quyết tố cáo
(01).

- Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa (34
TTHC): Theo Kế hoạch, UBND thị trấn tổ chức Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành
chính năm 2023 trên địa bàn thị trấn Lai Cách vào tháng 7/2023.

Thực hiện chỉ đạo nghiêm CBCC không được yêu cầu người dân xuất trình
Sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy hoặc Giấy xác nhận thông tin về cư trú khi đã thực
hiện kết nối Cổng dịch vụ công tỉnh, hệ thống thông tin một cửa cấp tỉnh với cơ sở
dữ liệu quốc gia về dân cư. Không gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu cho công
dân, gây bức xúc trong dư luận xã hội, vi phạm quy định của pháp luật và “mất
niềm tin” của người dân đối với công cuộc cải cách thủ tục hành chính của Chính
phủ.

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

- Trong Quý I/2023: UBND thị trấn không nhận được phản ánh kiến nghị nào về quy định hành chính và hành vi hành chính.
- Số phản ánh kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính từ năm 2022 chuyển sang: Không có.

4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

- Việc chấp hành quy định về thành phần, số lượng hồ sơ trong mỗi thủ tục hành chính đều được cơ quan, cán bộ công chức thực hiện, giải quyết TTHC thực hiện nghiêm túc, đúng quy định, không tự ý đặt thêm thành phần hồ sơ; cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC có phẩm chất đạo đức tốt, thái độ giao tiếp đúng mực với công dân. 100% TTHC được đưa vào giải quyết theo cơ chế “một cửa” (203/203 TTHC).

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận: 552 hồ sơ. Trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 551 (trực tuyến: 526; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 25). Số từ kỳ trước chuyển qua: 01);

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 551 hồ sơ; trong đó có 551 hồ sơ giải quyết trước hạn.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 01 hồ sơ (trong hạn).

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

UBND thị trấn chỉ đạo thực hiện nghiêm công tác cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản chỉ đạo của các cấp.

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

- CBCC chuyên môn thị trấn đang tiếp tục tích hợp dịch vụ công của bộ, cơ quan, UBND cấp tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại đường link: <https://dichvucong.gov.vn>, Cổng dịch vụ công của tỉnh Hải Dương tại đường link <https://dichvucong.haiduong.gov.vn>. Tiếp nhận và giải quyết TTHC trên Hệ thống điện tử dùng chung tại đường link: <https://dichvucong.haiduong.gov.vn>.

+ Trên hệ thống Một cửa điện tử, hiện nay UBND thị trấn đã áp dụng, triển khai tại Thị trấn: 47 TTHC mức độ 2; 156 TTHC mức độ 3, mức độ 4.

+ Từ 15/12/2022 đến 14/3/2023, Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC trên hệ thống một cửa điện tử là 552 hồ sơ của công dân, tổ chức. Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: 526 hồ sơ.

UBND thị trấn tiếp tục thực hiện việc duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015. UBND thị trấn xây dựng Kế hoạch và triển khai thực hiện duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng hệ thống quản lý chất lượng TCVN 9001:2015 (Năm 2023).

Hiện nay 100% cán bộ, công chức sử dụng thành thạo máy vi tính, đã sử dụng mail công vụ trong hoạt động công vụ và công tác chuyên môn.

UBND thị trấn đang sử dụng phần mềm như: Kế toán, Quản lý hộ tịch, quản lý cán bộ... một cách hiệu quả. Qua sử dụng phần mềm đã tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ và đăng ký, giải quyết công việc, giảm về chi phí và thời gian, tiện lợi cho cán bộ chuyên môn và cấp trên quản lý, điều hành, đồng thời dễ làm, dễ tìm, dễ quản lý.

Đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Ngay từ đầu năm 2023, UBND thị trấn thường xuyên chỉ đạo các CBCC chuyên môn thực hiện việc hướng dẫn công dân lập tài khoản DVC quốc gia, nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4; cài định danh điện tử Vneid mức độ 2...thực hiện cập nhật kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công Tỉnh; số hóa hồ sơ TTHC theo đúng quy định. Toàn bộ kết quả TTHC các lĩnh vực được số hóa và cập nhật trên Cổng Dịch vụ công Tỉnh: đạt tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hoá hồ sơ đạt **98,68%; số hoá kết quả đạt 98,68%;**

7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

- Ngay từ đầu năm 2023, UBND thị trấn đã quán triệt, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC thông qua các Hội nghị, cuộc họp; Thông tin trên hệ thống Đài Truyền thanh; Cổng Thông tin điện tử thị trấn Lai Cách.

- UBND thị trấn chỉ đạo Cán bộ Văn hóa - Thông tin, Đài Truyền thanh thị trấn, các thôn, khu dân cư đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên Cổng Thông tin điện tử của thị trấn; đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền khác trong các hội nghị, cuộc họp về công tác kiểm soát TTHC nhằm nâng cao nhận thức của toàn thể cán bộ, công chức và người dân trên địa bàn về hoạt động kiểm soát TTHC.

- Tăng cường phối hợp với UBMTTQ và các đoàn thể làm tốt công tác tuyên truyền sâu rộng tới tất cả hội viên, đoàn viên, các tầng lớp nhân dân nắm được chủ trương của nhà nước về công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Cấp ủy, chính quyền thường xuyên quan tâm chỉ đạo việc tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị trấn đã xác định công tác kiểm soát thủ tục hành chính là một trong những nhiệm vụ quan trọng, cần quan tâm đẩy mạnh để góp phần phát triển kinh tế, xã hội của địa phương, phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của tổ chức, cá nhân và công dân.

- Tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức trong việc thực thi nhiệm vụ ngày càng đi vào nề nếp, đảm bảo yêu cầu văn hóa công sở. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND thị trấn ngày càng phát huy hiệu quả, chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân được nâng cao, không gây phiền hà, tạo được lòng tin của tổ chức và công dân.

- Công tác kiểm tra, rà soát, xử lý hệ thống hóa văn bản được quan tâm, chú trọng việc tăng cường giải quyết các TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân được giải quyết thủ tục hành chính nhanh gọn, hiệu quả.

- Các thủ tục hành chính đã được thực hiện đúng quy trình, trình tự từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ cho đến trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân do đó các thủ tục hành chính đã được giải quyết, trả kết quả trước hoặc đúng thời hạn theo quy định, không có hồ sơ trễ hẹn. Việc tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3,4, số hóa hồ sơ, chứng thực điện tử đã cơ bản được đẩy mạnh.

- UBND thị trấn tiếp tục duy trì, áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- 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; trang thông tin điện tử đưa vào hoạt động có hiệu quả.

2. Những khó khăn vướng mắc, tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ người dân thành thạo trong sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 còn rất hạn chế, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến chưa đạt 100%.

- Hồ sơ TTHC tiếp nhận và trả kết quả qua bưu chính công ích và hồ sơ thanh toán trực tuyến: 0 hồ sơ.

- Việc cấp Căn cước công dân chưa được hoàn thành, tỷ lệ người dân sử dụng ứng dụng VNeID, đăng ký và kích hoạt định danh điện tử còn rất thấp nên việc tra cứu còn hạn chế.

- Từ đầu năm đến nay, một số công dân khi đi xin việc tại các công ty, doanh nghiệp phản ánh công ty, doanh nghiệp vẫn yêu cầu phải xin xác nhận cư trú dù đã có Căn cước công dân gắn chip.

- Việc thực hiện liên thông TTHC còn thấp. Việc triển khai 2 nhóm thủ tục hành chính liên thông gồm: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ Bảo hiểm Y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí— nằm trong 25 DVC trực tuyến thiết yếu theo Đề án 06: Hiện nay chưa thực hiện được vì Cổng DVC Hải Dương chưa đồng bộ với Cổng DC quốc

gia. Hiện tại, UBND thị trấn vẫn đang thực hiện nhóm TTHC liên thông này qua Cổng DVC Hải Dương.

+ Thủ tục Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi phần tờ khai trên Cổng dịch vụ công Hải Dương đang sử dụng mẫu: Phiếu báo thay đổi hộ khẩu, nhân khẩu (Mẫu HK02 ban hành theo Thông tư số 36/2014/TT-BCA ngày 09/9/2014) nhưng hiện tại Bộ Công an đã sử dụng mẫu: Tờ khai thay đổi thông tin cư trú (Mẫu CT01 ban hành kèm theo Thông tư số 56/2021/TT-BCA) nên quá trình hướng dẫn công dân nộp hồ sơ còn vướng mắc.

- TTHC thực hiện TCXH, MTP các đối tượng: Phần cuối có yêu cầu xác nhận của UBND cấp xã, khi tiếp nhận thì UBND không thể viết được xác nhận vào tờ khai của công dân gửi tới theo hình thức trực tuyến.

3. Nguyên nhân

- Thị trấn Lai Cách là đơn vị có số dân đông, nhu cầu đến giao dịch là rất lớn; trình độ của người dân thì không đồng đều nên khó khăn cho việc tiếp cận nhu cầu áp dụng chuyển đổi số, xây dựng Chính quyền điện tử, nhất là việc áp dụng DVC mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC.

- Mặc dù vậy, tỷ lệ người dân sở hữu smartphone đang ngày càng tăng cao, nhưng tâm lý người dân chưa mặn mà sử dụng DVCTT là thiết bị. Bởi vì, không phải người dân nào cũng có đủ thiết bị (điện thoại thông minh, laptop...) có thể kết nối và làm các thao tác trên máy một cách nhanh nhạy nhằm thực hiện TTHC trực tuyến. Đặc biệt là những người dân ở nông thôn, hoặc những người lớn tuổi, những người ít tiếp xúc với công nghệ.

- Quy trình thực hiện TTHC qua DVCTT, người dân phải thực hiện khá nhiều thao tác, như truy cập vào cổng DVC, sau đó đăng ký, nhận mã xác thực qua điện thoại di động. Người dân phải có số CMND hoặc CCCD cùng với số điện thoại chính chủ. .. Những quy trình phức tạp như vậy sẽ khiến người dân không mặn mà với DVCTT.

- Nguyên nhân khiến dịch vụ công trực tuyến mức độ cao chưa phát huy hiệu quả là do một bộ phận dân cư, khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin còn thấp, không phải người dân nào cũng có điều kiện tiếp xúc với máy tính, mạng internet nên không biết cách sử dụng, truy cập để thực hiện giao dịch TTHC trên môi trường mạng. Bên cạnh đó, do tâm lý và thói quen của tổ chức, công dân khi làm việc với cơ quan nhà nước, họ lo ngại về sự không thuận tiện và mất an toàn thông tin khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến nên chỉ muốn đến trực tiếp cơ quan nhà nước để nộp hồ sơ cho yên tâm.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA KỲ TIẾP THEO

1. Tăng cường công tác chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về thực hiện các TTHC; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra đánh giá kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trọng tâm giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức để chấn chỉnh kịp thời những tồn tại, hạn chế.

2. Tiếp tục tuyên truyền các văn bản của Trung ương, của tỉnh về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách TTHC, thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến mức độ 3, 4; sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến... để nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp.

3. Tiếp tục triển khai có hiệu quả Nghị định số 61/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Cập nhật thường xuyên, niêm yết và thực hiện đầy đủ các thủ tục hành chính được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.

4. Tiếp tục triển khai thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích theo quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ. Chỉ đạo các CBCC chuyên môn thực hiện tốt công tác rà soát thủ tục hành chính, đề nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ những thủ tục không còn phù hợp, gây khó khăn cho tổ chức, công dân.

5. Tiếp tục hỗ trợ, hướng dẫn công dân và giải quyết TTHC trên môi trường mạng, tăng cường chỉ đạo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4; số hóa hồ sơ, chứng thực điện tử đảm bảo theo chỉ đạo của cấp trên. Từng bước tuyên truyền, hướng dẫn nhằm tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp trong việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khi thực hiện TTHC thông qua Cổng DVC quốc gia.

6. Tiếp tục thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

7. Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ là đầu mối trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính của UBND thị trấn.

8. Tiếp tục quan tâm đầu tư cơ sở vật chất phục vụ làm việc cho Bộ phận Một cửa theo hướng hiện đại.

9. Chỉ đạo chuyên môn thực hiện tốt chế độ thông tin báo cáo theo quy định. Thực hiện đầy đủ chế độ thông tin báo cáo trên hệ thống báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

10. Thực hiện các quy định khác theo chỉ đạo của cấp trên.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Các cơ quan, sở, ngành có thẩm quyền cần cập nhật, bổ sung các TTHC thay đổi và thống nhất danh mục thủ tục hành chính áp dụng đối với cấp xã nhanh

chóng, tạo thuận tiện cho việc cấp xã tra cứu và thực hiện, nhất là các Quyết định công bố hay bãi bỏ TTHC.

2. Khi áp dụng và đẩy mạnh dịch vụ công mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC, đi đôi với việc xây dựng Chính quyền điện tử và thực hiện Chương trình Chuyển đổi số, ngay chính CBCC phải được cấp trên tập huấn, nâng cao trình độ áp dụng CNTT, phần mềm... đồng thời cần sự vào cuộc của cả doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân trong việc hiểu và áp dụng thực hiện. Việc đồng bộ cơ sở dữ liệu cần đẩy nhanh tiến độ, để việc thực hiện các dịch vụ được thuận tiện, nhất là việc chia sẻ dữ liệu.

Thường xuyên mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác CCHC cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa;

3. 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.

4. Các cơ quan có thẩm quyền thống nhất trong các Công ty, doanh nghiệp không được yêu cầu công dân xuất trình thêm giấy tờ khác chứng nhận các thông tin đã có trên căn cước công dân gắn chip (như phải có sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy chứng thực trong hồ sơ xin việc...).

5. Trang bị cho UBND thị trấn 01 Thiết bị đầu đọc đã được kết nối trực tuyến với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để khai thác khác theo quy định.

Trên đây là 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 I năm 2023*). UBND thị trấn báo cáo UBND huyện nắm được và quan tâm chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (để bc);
- TT Đảng ủy, TTHĐND thị trấn;
- Lãnh đạo UBND thị trấn;
- CBCC chuyên môn của UBND thị trấn;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Trọng Mạc

