

BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ

**Về cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC
nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030
của xã Quảng Thọ**

**I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ GIAI
ĐOẠN 2011 - 2020**

1. Đánh giá chung

- Trong giai đoạn 2011-2020, UBND xã đã tổ chức tuyên truyền phổ biến đến nhân dân và cán bộ trên địa bàn xã đồng thời đã tổ chức có hiệu quả Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, tổ chức tuyên truyền, quán triệt thực hiện các văn bản:

Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; Quyết định số 317/QĐ-UBND ngày 01/3/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước, giai đoạn 2011-2015; Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 31/3/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước, giai đoạn 2016 - 2020 của tỉnh Thừa Thiên Huế và các văn bản khác của cấp trên liên quan đến công tác cải cách hành chính. Việc tuyên truyền, phổ biến các văn bản trên ngoài thực hiện thông qua hình thức trực tiếp tuyên truyền, UBND xã còn thực hiện phổ biến, tuyên truyền trên Trang Thông tin điện tử (TTĐT), đài truyền thanh xã và tuyên truyền trực tiếp bằng hình thức niêm yết văn bản tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

- Căn cứ vào các văn bản của Trung ương, tỉnh, huyện, Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng, ban hành các kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn xã hàng năm, giai đoạn 2011-2020 bao gồm:

Các kế hoạch cải cách hành chính hàng năm: Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 29 tháng 02 năm 2012 về triển khai thực hiện Chương trình trọng điểm cải cách hành chính và nâng cao năng lực thi hành công vụ của cán bộ, công chức năm 2012; Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2012 về triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2013; Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 27 tháng 11 năm 2013 về Cải cách hành chính năm 2014; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 28 tháng 01 năm 2015 về Cải cách hành chính năm 2015; Kế hoạch số 302/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015 về Cải cách hành chính năm 2016; Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2016 về Cải cách hành chính năm 2017; Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2017 về triển khai

công tác Cải cách hành chính năm 2018; Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 26 tháng 11 năm 2018 về triển khai công tác Cải cách hành chính năm 2019; Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2019 về triển khai công tác Cải cách hành chính năm 2020...

- Công tác cải cách hành chính đã được Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, thể chế hành chính ngày càng đổi mới, đúng pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương, đã được đầu tư cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

- Việc rà soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, bảo đảm thực hiện đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính. Chất lượng cải cách thủ tục hành chính ngày càng được nâng lên, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

- Bộ máy hành chính tiếp tục được tổ chức đảm bảo hợp lý, khoa học, tinh gọn hoạt động có hiệu quả hạn chế sự chồng chéo, trùng lặp trong cơ quan, cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc và nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của HĐND và UBND xã trong việc quyết định, ban hành những chính sách trong phạm vi được phân cấp, phát huy vai trò giám sát của HĐND. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công rõ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã được đẩy mạnh và đạt được một số kết quả bước đầu, mang lại hiệu quả cao trong công việc.

2. Kết quả đạt được

2.1. Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành

- Thực hiện có hiệu quả công tác rà soát, kiểm soát chặt chẽ và nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh, nhất là các TTHC liên quan đến người dân, tổ chức. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa và công khai TTHC ở tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh theo quy định về kiểm soát TTHC.

2.2. Về kiểm soát thủ tục hành chính

- Hằng năm UBND xã đều ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính; kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC, qua đó đã kịp thời chỉ đạo các bộ phận thường xuyên rà soát, đánh giá thủ tục hành chính nhằm kịp thời phát hiện đề đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định, thủ tục hành chính không cần thiết, không phù hợp, không đáp ứng yêu cầu nguyên tắc về quy định và thực hiện thủ tục hành chính hoặc để cắt giảm chi phí về thời gian, tiền bạc của người dân, doanh nghiệp trong việc tuân thủ thủ tục hành chính; góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội.

Căn cứ vào Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC hàng năm, UBND xã giao Công chức Văn phòng- thống kê là cán bộ được phân công làm đầu mối trong

kiểm soát TTHC tại xã theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện theo kế hoạch. Nhìn chung, 100% TTHC đề ra trong Kế hoạch đều được các bộ phận chuyên môn triển khai rà soát, đánh giá. Kết thúc đợt rà soát, đánh giá đều có báo cáo kịp thời gửi cơ quan chuyên môn cấp trên theo quy định.

- Việc kiểm soát các thủ tục hành chính mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được thực hiện thường xuyên, liên tục. Cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính cập nhật kịp thời những văn bản mới liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- UBND xã thường xuyên tiến hành rà soát các thủ tục hành chính nhằm đơn giản hóa, đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ của thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho tổ chức và công dân trong việc thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời, đáp ứng mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, bảo đảm nguyên tắc chỉ ban hành và duy trì các thủ tục hành chính thực sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp.

- Ủy ban nhân dân xã đã thực hiện nghiêm túc Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và Thông báo số 34/TB-VPUB ngày 12 tháng 8 năm 2019 của Văn phòng UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc thay đổi tên, địa chỉ, số điện thoại công khai cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Theo đó, UBND xã đã tiến hành niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã; Công khai trên Trang Thông tin điện tử của xã.

Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Trong giai đoạn 2011-2020, UBND xã không tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tổ chức, công dân.

- UBND xã kịp thời chỉ đạo công chức phụ trách đầu mối trong công tác kiểm soát TTHC tại xã cập nhật liên tục của TTHC mới ban hành, loại bỏ, thay thế, sửa đổi theo các quyết định của cấp trên, tiến hành công bố công khai danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định. Đồng thời công chức phụ trách công tác kiểm soát TTHC phối hợp với công chức phụ trách Công nghệ thông tin và công chức chuyên môn từng lĩnh vực tiến hành cấu hình quy trình giải quyết TTHC vào phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung của tỉnh để tiến hành tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

2.3. Công khai thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ

- Đã niêm yết tại bảng niêm yết danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã danh mục và nội dung các quy trình giải quyết thủ tục hành chính để nhân dân thuận lợi tìm hiểu và theo dõi.

- Ủy ban nhân dân xã cũng đã niêm yết tại bảng thông báo của UBND xã các thông tin về thủ tục hành chính, các quyết định của cấp trên về ban hành hoặc hủy bỏ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Tiến hành công khai trên Trang Thông tin điện tử của xã danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã cùng nhiều thông tin về quy định của TTHC.

- Việc niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Trang Thông tin điện tử xã được thực hiện đầy đủ, bảng niêm yết rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính.

Theo đó, tại thời điểm báo cáo số thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã là 123 TTHC thuộc 32 lĩnh vực; số TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã là 39 TTHC thuộc 05 lĩnh vực.

2.4. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

- Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế cùng các văn bản chỉ đạo, điều hành của cấp trên. Ngày 02 tháng 10 năm 2018 UBND xã đã ban hành Quyết định về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ; chính thức khai trương đi vào hoạt động vào ngày 09/10/2018.

- UBND xã đã ban hành Quyết định số 232/QĐ-UBND, ngày 02/10/2018 về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ; Quyết định số 233/QĐ-UBND, ngày 02/10/2018 về việc Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ và Quyết định số 234/QĐ-UBND, ngày 02/10/2018 về Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ.

- Căn cứ Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy định định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế. Ngày 26/6/2019, Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ đã ban hành Quyết định số 140/QĐ-UBND về bố trí và phân công cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ thay thế Quyết định số 233/QĐ-UBND; ban hành Quyết định số 141/QĐ-UBND về ban hành Quy chế

tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân Quảng Thọ thay thế Quyết định số 234/QĐ-UBND.

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được UBND xã thực hiện đúng theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy định định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã trong thời gian qua đã thu được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Việc cải cách quá trình giải quyết TTHC được UBND xã áp dụng nhiều giải pháp đồng bộ, tích cực và đem đến những chuyển biến rõ rệt. Tính công khai, minh bạch không ngừng được cải thiện. Trách nhiệm của các bộ phận giải quyết TTHC trong việc giải trình, giải thích việc thực thi pháp luật cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp biết và thực hiện ngày càng được chú trọng.

- Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo công chức phụ trách công tác cải cách hành chính tiến hành đồng bộ danh mục TTHC, đồng thời tiến hành cấu hình thời gian giải quyết TTHC theo đúng thời gian thiết lập đối với 100% số TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thuộc thẩm quyền của UBND xã có trên hệ thống xử lý dịch vụ công tập trung.

- Ủy ban nhân dân Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC sử dụng các loại sổ sách, biểu mẫu theo đúng quy định tại Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Quy định định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế

- Căn cứ Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và các văn bản liên quan. Ủy ban nhân dân xã đã đôn đốc, chỉ đạo công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện việc khảo sát mức độ hài lòng đối với hồ sơ TTHC theo quy định.

- Ủy ban nhân dân xã triển khai hướng dẫn người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng trên ki ốt thông tin tại Bộ phận TN&TKQ và tiến hành tổng hợp, công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng hàng tháng, hàng quý.

- Tỷ lệ hồ sơ được thực hiện khảo sát mức độ hài lòng luôn nằm ở mức cao, trên 85% số hồ sơ giải quyết tại bộ phận TN&TKQ UBND xã năm 2018 và 2019 được khảo sát mức độ hài lòng.

- Trong thời gian tới, UBND xã tiếp tục đôn đốc, chỉ đạo công chức trực tiếp tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC triển khai hướng dẫn người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng theo quy định.

2.5. Tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

- Ủy ban nhân dân xã tiến hành cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với các TTHC được cấu hình quy trình giải quyết theo mức độ 3 và mức độ 4 cấp trên quy định (các TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa liên thông). Tiến hành niêm yết công khai danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã trong đó có các TTHC mức độ 3 và 4 bằng các hình thức khác nhau để nhân dân dễ tìm hiểu thông tin và đăng ký giao dịch đơn giản, thuận tiện nhất.

- Nhìn chung tâm lý người dân còn e ngại khi tham gia thực hiện các TTHC mức độ 3 và 4. điều kiện về cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị và trình độ nhận thức của người dân còn có phần hạn chế cũng là nguyên nhân làm cho tình trạng số TTHC được tiếp nhận thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 tại UBND còn thấp.

2.6. Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình “4 tại chỗ”

- Ủy ban nhân dân xã tổ chức triển khai thực hiện tốt mô hình “4 tại chỗ”. Việc thực hiện tại chỗ toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm góp phần bảo đảm các thủ tục hành chính được giải quyết thuận tiện, nhanh chóng, cắt giảm chi phí, thời gian của công dân, tổ chức; các hoạt động giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, minh bạch, ngăn chặn tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, quan liêu. Mô hình “4 tại chỗ” gồm tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ.

- Hồ sơ ngay trước khi tiếp nhận sẽ được kiểm tra thành phần, thẩm tra nội dung, tính pháp lý của hồ sơ rồi mới tiếp nhận hồ sơ. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển, xử lý và áp dụng chữ ký số trên môi trường mạng, chủ động giải quyết thủ tục hành chính theo hướng linh hoạt, phù hợp quy định và sát thực tiễn, hiệu quả, công khai, minh bạch.

2.7. Về triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

- Ủy ban nhân dân xã thường xuyên tuyên truyền để người dân hiểu được lợi ích của việc thực hiện giao dịch thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn xã. Bằng các hình thức khác nhau như thông báo trên Đài truyền thanh xã; đăng tải thông tin trên Trang TTĐT xã; niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ UBND xã; tuyên truyền thông qua các buổi họp dân...

- Mặc dù đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, tuy nhiên do tâm lý người dân còn ngại, một bộ phận nhân dân chưa hiểu được lợi ích mà dịch vụ bưu chính công ích đem lại trong giải quyết TTHC nên số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thông qua loại hình

này chưa cao.

2.8. Sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính

- Bằng các cách làm cụ thể, trong tiếp nhận giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại đơn vị như: công khai đầy đủ thông tin về TTHC trên các phương tiện khác nhau, thực hiện tối ưu hóa quy trình giải quyết TTHC đã được cấp trên ban hành và được cấu hình vào quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, rút ngắn nhất có thể thời gian giải quyết TTHC.... Ủy ban nhân dân xã ngày càng nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của nhân dân trong tham gia giải quyết TTHC.

3. Đánh giá từng chỉ tiêu theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ

3.1. Đánh giá chung

a) Về cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp

Hàng năm, Ủy ban nhân dân xã thực hiện rà soát đánh giá TTHC theo kế hoạch đã ban hành và theo yêu cầu của cấp trên. Qua rà soát đã kịp thời báo cáo đề xuất liên quan đến việc cắt giảm số lượng TTHC không còn phù hợp với tình hình thực tế, thực hiện rút gọn quy trình giải quyết TTHC bảo đảm hiệu quả của TTHC được nâng lên đồng thời giảm thời gian thực hiện mang lại lợi ích thiết thực cho người dân, doanh nghiệp.

b) Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật

Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành rà soát, niêm yết các TTHC mới ban hành và thay thế các TTHC đã hết hiệu lực theo các Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh trong năm 2019. Qua rà soát Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành niêm yết công khai các thủ tục hành chính mới, đồng thời loại bỏ những thủ tục hành chính bị thay thế, tiến hành tiếp nhận hồ sơ đối với những thủ tục hành chính mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết.

c) Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính

Giai đoạn 2011 - 2020 Ủy ban nhân dân xã liên tục cập nhật kịp thời, đồng thời triển khai niêm yết tại bảng niêm yết danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và bảng thông báo tại Bộ phận TN&TKQ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong năm 2019, thực hiện Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND các xã, phường, thị trấn.

UBND xã đã chỉ đạo công chức đầu môi phụ trách công tác kiểm soát TTHC tại UBND xã tiến hành rà soát, thống kê và tiến hành niêm yết danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã theo đúng quy định tại quyết định số 1462/QĐ-UBND. UBND xã cũng đã tiến hành niêm yết tại bảng thông báo tại Bộ phận TN&TKQ UBND xã Quyết định số 33/2019/QĐ-UBND ngày 10 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định tổ chức việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công tác cấp tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế. Đồng thời tiến hành niêm yết các văn bản của Trung ương, tỉnh, huyện và của xã về công tác cải cách hành chính; thường xuyên tăng cường công tác tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của xã; hệ thống đài truyền thanh xã nhằm nâng cao nhận thức về cải cách hành chính cho toàn thể cán bộ, công chức và người dân.

Trong năm giai đoạn 2011 - 2020, Ủy ban ban nhân dân xã đã đăng tải 352 tin, bài về tuyên truyền công tác cải cách hành chính trên trang thông tin điện tử của xã tại địa chỉ (<https://quangtho.thuathienhue.gov.vn>).

d) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp

- Ủy ban nhân dân xã đã thực hiện nghiêm túc Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và Thông báo số 34/TB-VPUB ngày 12 tháng 8 năm 2019 của Văn phòng UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc thay đổi tên, địa chỉ, số điện thoại công khai cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Theo đó, UBND xã đã tiến hành niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã; Công khai trên Trang Thông tin điện tử của xã.

Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Trong giai đoạn 2011-2020, UBND xã không tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tổ chức, công dân.

3.2. Đánh giá Giai đoạn 1 (2011 - 2015)

- Nhìn chung, công tác cải cách hành chính trong 05 năm 2011-2015 đã được UBND xã quan tâm chỉ đạo thực hiện, xây dựng và triển khai thực hiện Kế

hoạch cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng chính quyền xã trong sách vững mạnh. Ban chỉ đạo cải cách hành chính của cơ quan đã quán triệt mục tiêu, nhiệm vụ, chương trình công tác cải cách hành chính của Trung ương, tỉnh, huyện đến toàn thể cán bộ, công chức cơ quan nhằm nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được tăng cường hơn, duy trì thường xuyên chế độ tiếp công dân của lãnh đạo cơ quan vào các ngày làm việc trong tuần, chất lượng tham mưu thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo được nâng lên, đảm bảo cả về mặt số lượng, chất lượng.

- Công tác xây dựng tổ chức bộ máy và đội ngũ CBCC được tăng cường và quan tâm hơn đảm bảo đủ khả năng thực hiện hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao.

- Hạ tầng công nghệ thông tin thường xuyên được bổ sung và nâng cấp đáp ứng với yêu cầu nhiệm vụ của cải cách hành chính.

- Thực hiện tốt chế độ báo cáo công tác cải cách hành chính theo quy định.

3.3. Đánh giá Giai đoạn 2 (2016 - 2020)

- Công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 tiếp tục được Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, thể chế hành chính ngày càng đổi mới, đúng pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương, đã được đầu tư cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

- Việc rà soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, bảo đảm thực hiện đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính. Chất lượng cải cách thủ tục hành chính ngày càng được nâng lên, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

- Bộ máy hành chính tiếp tục được tổ chức đảm bảo hợp lý, khoa học, tinh gọn hoạt động có hiệu quả hạn chế sự chồng chéo, trùng lặp trong cơ quan, cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc và nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của HĐND và UBND xã trong việc quyết định, ban hành những chính sách trong phạm vi được phân cấp, phát huy vai trò giám sát của HĐND. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công rõ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã được đẩy mạnh và đạt được một số kết quả bước đầu, mang lại hiệu quả cao trong công việc.

- Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80%. Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100%

các cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm;

- Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80%; sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80%.

4. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Mặc dù đã đạt được một số kết quả nhất định, tuy vậy công tác cải cách hành chính tại UBND xã vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như:

- Việc triển khai kết nối mạng diện rộng của tỉnh bằng mạng CPNet và Internet tập trung còn hạn chế do tính ổn định của đường truyền chưa cao. Việc truy cập internet sau khi kết nối vào mạng CPNet nhiều lúc còn bị lỗi làm ảnh hưởng đến xử lý công việc trên môi trường mạng.

- Mặc dù UBND xã đã triển khai xây dựng và đưa vào hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo chủ trương, kế hoạch của cấp trên. Tuy nhiên số máy móc trang thiết bị trang cấp cho bộ phận còn thiếu, một số máy tính cũ vẫn đang còn hoạt động có cấu hình yếu gây khó khăn cho việc triển khai, ứng dụng, vận hành các phần mềm mới.

- Một số chỉ tiêu về giải quyết TTHC thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 chưa đạt được do tâm lý người dân còn e ngại khi tham gia thực hiện các TTHC mức độ 3 và 4. Điều kiện về cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị và trình độ nhận thức của người dân còn có phần hạn chế cũng là nguyên nhân làm cho tình trạng số TTHC được tiếp nhận thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 tại UBND còn thấp.

- Mặc dù đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, tuy nhiên do tâm lý người dân còn ngại, một bộ phận nhân dân chưa hiểu được lợi ích mà dịch vụ bưu chính công ích đem lại trong giải quyết TTHC nên số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thông qua loại hình này chưa cao.

II. ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2021 - 2030

1. Về thể chế

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác thể chế theo quy định tại Hiến Pháp, Luật và các văn bản dưới Luật. Chủ động xây dựng hoàn thiện thể chế, nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động, mối quan hệ phối hợp giữa UBND với các cơ quan liên quan trong việc tổ chức thi hành Hiến pháp.

- Tiếp tục triển khai thực hiện theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số

30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 – 2020...

- Tổ chức triển khai có hiệu quả các văn bản của cấp trên liên quan đến cải cách thể chế trong giai đoạn tiếp theo của nội dung lớn cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn mới.

- Nâng cao chất lượng xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật bảo đảm tính hợp pháp của văn bản quy phạm pháp luật. Khắc phục những thiếu sót về thể thức văn bản, phát huy dân chủ, tiếp thu ý kiến của nhân dân để nâng cao chất lượng văn bản quy phạm pháp luật. Thường xuyên rà soát các văn bản QPPL do HĐND và UBND ban hành để loại bỏ những quy định không phù hợp, hết thời hạn hiệu lực, tránh chồng chéo và không đúng thẩm quyền.

2. Về thủ tục hành chính

Nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, tiến tới thực hiện đồng bộ hệ thống tin học hóa trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức, nâng cao chỉ số cải cách hành chính. Tăng cường trao đổi, xin ý kiến của các cơ quan liên quan, phối hợp giải quyết những tồn tại trong liên thông TTHC. Góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng giải quyết TTHC nói chung và TTHC liên thông nói riêng.

3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Phát huy năng lực, nâng cao ý thức trách nhiệm và vai trò của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã. Tiếp tục đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động điều hành, quản lý và giải quyết công việc, đảm bảo giải quyết công việc thông suốt, kịp thời.

Tiếp tục thực hiện tốt công tác cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước theo hướng tinh gọn, đảm bảo hiệu lực hiệu quả trong công tác tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước tại địa phương.

4. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Triển khai thực hiện tốt công tác ứng dụng công nghệ thông tin; kiểm soát thủ tục hành chính; cải cách thủ tục hành chính; tiếp tục rà soát, đơn giản hóa và công khai thủ tục hành chính theo đúng quy định. Kiến nghị điều chỉnh các phần mềm dùng chung đảm bảo hoạt động có hiệu quả. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền công tác cải cách hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ, năng lực chuyên môn, thái độ ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức. Tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, giải quyết kịp thời, đúng

pháp luật tránh gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức, cá nhân. Phấn đấu thực hiện tốt công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm sau cao hơn năm trước. Tăng cường công tác tổ chức thực thi pháp luật trong cơ quan, thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, minh bạch hóa hoạt động hành chính.

Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc, phương pháp chỉ đạo điều hành và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu.

Căn cứ kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của cấp trên để cử cán bộ, công chức tham gia các khoá học nhằm nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, kỹ năng tin học, tập huấn khai thác và sử dụng có hiệu quả các phần mềm được triển khai.

5. Về tài chính công

Duy trì, triển khai và thực hiện tốt cải cách tài chính công, tiếp tục thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 43/2006/NĐ-CP.

Thực hiện tốt Quy chế công khai tài chính theo Quyết định số 192/2004/QĐ-TTg ngày 16 tháng 11 năm 2004 của Thủ Tướng Chính Phủ, có bảng công khai tài chính, công khai đầy đủ, rõ ràng các báo cáo thu chi hàng tháng.

6. Về hiện đại hóa hành chính

Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

Tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành và hoạt động thực thi nhiệm vụ của cán bộ công chức. Phấn đấu nâng cao hơn nữa chỉ số về ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp tục triển khai xây dựng, nâng cao hơn nữa chỉ số, mức độ chính quyền điện tử.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Kính đề nghị UBND tỉnh, UBND huyện và các cơ quan cấp trên mở thêm các lớp tập huấn về kiểm soát thủ tục hành chính, đồng thời mở rộng đối tượng tham gia tập huấn trong triển khai, đưa vào sử dụng các phần mềm phục vụ hoạt động nhằm đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong tình hình mới.

- Kính đề nghị cấp trên hỗ trợ một phần kinh phí, giảm giá thành mạng nội bộ CPNet để UBND cấp xã có thể nâng cấp lên những gói internet có tốc độ cao hơn, tiến hành kết nối toàn bộ máy tính của cơ quan vào mạng nội bộ. Tạo thuận lợi cho việc triển khai, sử dụng các phần mềm dùng mạng nội bộ.

- Các cơ quan chức năng liên quan cần kịp thời cập nhật, sửa đổi các quy trình giải quyết TTHC tương ứng với các TTHC mới được công bố, các TTHC đã được thay đổi theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của cấp trên về thời gian giải quyết, quy trình giải quyết... trên phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung nhằm làm cơ sở cho việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Có quy chế thi đua - khen thưởng phù hợp cho công tác CCHC nhằm tăng cường sự thi đua giữa các địa phương. Tổ chức tham quan, học tập các mô hình hay, giải pháp tốt trong nâng cao hiệu quả công tác CCHC.

- Quan tâm hơn nữa chế độ, chính sách cho CBCC làm việc tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã nhằm tạo sự động viên trong công tác CCHC.

Trên đây là Báo cáo chuyên đề cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của xã Quảng Thọ./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Ban Thường vụ Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- CT, PCT. UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Công Phong