|  |  |
| --- | --- |
| UBND HUYỆN NÔNG SƠN  **VĂN PHÒNG** | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc |
| #SoKyHieuVanBan | *#DiaDiemNgayBanHanh* |

**BÁO CÁO**

**Tình hình, kết quả thực hiện và tổ chức của Bộ phận Một cửa huyện, xã**

Thực hiện Kế hoạch của UBND huyện tại Kế hoạch tổ chức Hội nghị chuyên đề cải cách hành chính năm 2021, Văn phòng HĐND&UBND huyện Nông Sơn báo cáo kết quả thực hiện như sau:

1. **Tình hình tổ chức, kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã:**

Thực hiện theo Khoản 3, Điều 7, Nghị định 61/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; ngày 23/8/2018 UBND huyện Nông Sơn ban hành Quyết định số 1488/QĐ-UBND về việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả gồm 04 thành viên, trong đó đồng chí Chánh Văn phòng HĐND&UBND làm tổ trưởng, cán bộ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chuyên môn nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc, có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao, ân cần, không gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, công dân đến giao dịch. 6/6 xã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã. Hiện nay Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả hoạt động ổn định, phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đặt tại Văn phòng HĐND và UBND và chịu sự quản lý của Văn phòng HĐND và UBND; phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cải tạo nâng cấp rộng rãi, thoáng mát, với diện tích 80m2, trong đó 50% diện tích được bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch, cơ bản diện tích phòng làm việc được bố trí đúng theo quy định, phòng được trang bị các thiết bị như: Bàn ghế làm việc, tủ đựng tài liệu, máy vi tính, máy in, điện thoại, máy photo, quạt mát, bàn ghế phục vụ cho cán bộ, công chức làm việc, ngồi chờ của công dân, và các trang thiết bị cần thiết khác theo quy định được bố trí khá đầy đủ giúp cán bộ, công chức thực thi công việc tốt, nhân dân cảm thấy thoải mái, thuận lợi khi đến giao dịch, tuy nhiên vẫn còn thiếu một số trang thiết bị như: máy tra cứu thủ tục hành chính cho công dân, máy quét, màn hình hiển thị kết quả…

Thực hiện Thông báo kết luận số 291/TB-UBND ngày 23/7/2021 về kết luận của Phó Chủ tịch Uỷ ban nhân dân tỉnh Hồ Quang Bửu tại cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích, qua đó UBND huyện đã ban hành Quyết định số 5701/QĐ-UBND ngày 27/8/2021 chuyển giao 184/266 thủ tục hành chính được Tiếp nhận và Trả kết quả qua cho Bưu điện huyện Nông Sơn thực hiện bắt đầu từ ngày 01/10/2021

1. **Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Từ ngày 01/1/2021 đến ngày 15/10/2021, Bộ phận Một cửa huyện tiếp nhận tổng cộng 508 hồ sơ bao gồm:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Lĩnh vực** | **Hồ sơ tiếp nhận** |
| 01 | Bảo trợ xã hội - Lao động - Thương binh và Xã hội | 49 |
| 02 | Giáo dục và đào tạo | 5 |
| 03 | Hoạt động xây dựng - Xây dựng | 72 |
| 04 | Hộ tịch - Tư pháp | 2 |
| 05 | Lưu thông hàng hóa trong nước - Công thương | 1 |
| 06 | Môi trường | 1 |
| 07 | Người có công | 40 |
| 08 | Quy hoạch, kiến trúc - Xây dựng | 1 |
| 9 | Thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh - Kế hoạch và đầu tư | 60 |
| 10 | Thành lập và hoạt động của hợp tác xã - Kế hoạch và đầu tư | 7 |
| 11 | Đất đai - Tài nguyên và Môi trường | 270 |
| **Tổng cộng** | | **508** |

Kể từ khi áp dụng thực hiện cơ chế một cửa tại các cơ quan hành chính Nhà nước ở huyện Nông Sơn, hầu hết tổ chức và công dân có nhu cầu giải quyết công việc liên quan đến các lĩnh vực áp dụng theo cơ chế một cửa đều đến giao dịch tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” để nộp hồ sơ và nhận lại kết quả đã giải quyết. Cơ bản các hồ sơ công việc của tổ chức và công dân đều được các cơ quan, đơn vị có liên quan tập trung xem xét, giải quyết kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật và trả lại cho tổ chức, công dân cơ bản đúng hẹn (đạt từ 97 % đến 99 % ); số hồ sơ phải trả lại hoặc trả không đúng hẹn chiếm tỷ lệ nhỏ, chủ yếu là những hồ sơ chưa hợp lệ hoặc những hồ sơ liên quan đến những lĩnh vực phức tạp, cần phải có thời gian nghiên cứu, xác minh. UBND huyện Nông Sơn triển khai áp dụng phần mềm một cửa vào giải quyết thủ tục hành chính, đến này phần mềm cơ bản ổn định, cán bộ phụ trách sử dụng thành thạo.

**3. Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4**

Thực hiện theo Công văn số 6081/UBND-KSTTHC ngày 13/9/2021 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Quảng Nam, ngày 05/10/2021 UBND huyện Nông Sơn đã ban hành Công văn số 1077/UBND-CNTT tăng cường tuyên truyền, triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, nội dung Công văn đề nghị các cơ quan đơn vị triển khai một số nội dung quan trọng như: Tiến hành chuyển đổi hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử, triển khai tiếp nhận và giải quyết hồ sơ bằng hình thức trực tuyến đối với các hồ sơ có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên cổng dịch vụ công quốc gia, của tỉnh bắt đầu từ tháng **10/2021**, chỉ đạo Bộ phận 1 cửa các cấp bố trí máy tính, và cử cán bộ hướng dẫn người dân biết sử dụng cổng dịch vụ công để nộp hồ sơ trực tuyến...

**4. Tồn tại, hạn chế**

Một số cơ quan, đơn vị chưa chuyển hồ sơ theo danh mục TTHC đã được phê duyệt tại Quyết định 1257/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh Quảng Nam qua thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa huyện, dẫn đến số lượng hồ sơ trên Cổng dịch vụ công chưa đúng với thực tế.

Việc tuyên truyền để người dân sử dụng cổng dịch vụ công còn hạn chế, dẫn đến việc phát sinh hồ sơ trực tuyến còn thấp, đến này chỉ có 6 hồ sơ trực tuyến trên tổng 508 hồ sơ được thực hiện tại Bộ phận Một cửa huyện, ở cấp xã chưa có hồ sơ nào.

**5. Khó khăn, vướng mắc**

- Thủ tục hành chính trong giải quyết công việc cho tổ chức, công dân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tuy đã được cải cách, tiến bộ; nhưng nhìn chung vẫn còn rườm rà; thường xuyên sửa đổi, bổ sung làm cán bộ, công chức rất khó quản lý, nắm bắt;

**-** Cổng dịch vụ công hiện nay đã được cập nhật, nâng cấp nhưng vẫn chưa hoàn thiện, thường xuyên bị lỗi, mất nhiều thời gian cho công chức giải quyết thủ tục tại bộ phận một cửa, phần mềm chưa gắn công việc cụ thể với giải quyết thủ tục hành chính, chỉ dừng lại ở mức nhập số liệu để phục vụ cho công tác báo cáo làm phát sinh nhiều công việc cho CBCC chuyên môn.

- Các quy định về nộp hồ sơ trực tuyến đối với người dân chưa cụ thể, khó xác thực được tính chính xác, đúng pháp luật của hồ sơ người dân khi nộp trực tuyến qua cổng dịch vụ công.

- Công dịch vụ công chưa truy xuất hay liên kết với các phần mềm chuyên môn, chuyên ngành để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, CBCC vẫn thực hiện giải quyết TTHC bình thường, sau đó nhập trên phần mềm để trả kết quả dẫn đến quá trình giải quyết trên phần mềm không đúng với thực tế, và đôi lúc CBCC chuyên môn quên, không truy cập vào phần mềm để trả kết quả, dẫn đến kết quả trễ hạn trên phần mềm.

- Đời sống người dân còn khó khăn, một số hộ dân ko có thiết bị cần thiết để nộp hồ sơ trực tuyến, tâm lý người dân còn muốn đi nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp, chưa có thói quen nộp hồ sơ qua cổng dịch vụ công.

- Việc chuyển giao việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích ở một số địa phương cấp xã chưa phù hợp với tình hình thực tế.

**6. Kiến nghị, đề xuất.**

\*Đối với cấp huyện;

Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- Rà soát lại danh mục TTHC theo Quyết định số 1257 năm 2019 của UBND tỉnh, TTHC nào có phát sinh hồ sơ thì chuyển hồ sơ qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc Bưu điện để tiếp nhận qua phần mềm

- Thực hiện tốt nội dung Công văn số 1077/UBND-CNTT ngày 5/10/2021 của UBND huyện về việc tăng cường tuyên truyền, triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Thủ trưởng các đơn vị thường xuyên chỉ đạo CBCC chuyên môn, quan tâm giải quyết các hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời gian quy định.

\*Đối với cấp tỉnh:

- Đề nghị Các sở, ngành thuộc tỉnh hoàn thiện bộ thủ tục hành chính cho cấp huyện và xã.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông hoàn thiện Cổng dịch vụ công, gắn với truy xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đơn giản hoá các bước đăng ký, nộp hồ sơ trực tuyến cho người dân/doanh nghiệp

- Đề nghị Uỷ ban nhân dân tỉnh cho phép không thực hiện việc chuyển giao việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với mốt số địa phương không đủ điều kiện, chỉ chuyển giao đối với một số địa phương có đủ điều kiện và phù hợp với tình hình thực tế.

- Đề nghị Uỷ ban nhân dân tỉnh cho ý kiến thống nhất thời gian báo cáo số liệu về kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa Sở Nội vụ và Văn phòng UBND tỉnh.

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã tại Hội nghị chuyên đề về cải cách hành chính, Văn phòng HĐND&UBND kính báo cáo trước Hội nghị được biết./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - UBND tỉnh (b/c);  - LĐ.UBND huyện;  - LĐ.VP;  - Lưu: VT, TH (A.Thắng). | **CHÁNH VĂN PHÒNG**  #ChuKyLanhDao |