

**BÁO CÁO**  
**Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa xã Bình Thành**

Kính gửi: Văn phòng HĐND và UBND huyện Định Hóa.

Thực hiện Công văn hỏa tốc số 2198/UBND-VP, ngày 16 tháng 4 năm 2024 của UBND huyện Định Hóa về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa, UBND xã Bình Thành báo cáo tình hình tổ chức Bộ phận một cửa xã Bình Thành như sau:

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

**a) Tình hình thực hiện**

Xã Bình Thành luôn quan tâm chỉ đạo, tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương, cụ thể: hàng năm, Đảng ủy xã luôn ban hành Nghị quyết để lãnh đạo công tác Cải cách hành chính; HĐND xã ban hành Nghị quyết các nội dung giám sát, trong đó có nội dung giám sát về công tác CCHC; UBND xã ban hành Kế hoạch CCHC, Kế hoạch kiểm soát TTHC và nhiều văn bản có liên quan để chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, đồng thời thực hiện báo cáo theo đúng quy định; UBND xã thành lập bộ phận một cửa, ban hành quy chế hoạt động của bộ phận cụ thể, thành lập tổ hướng dẫn xã về nộp dịch vụ công, thành lập 14 tổ công nghệ số cộng đồng, tăng cường công tác tuyên truyền cho người dân trong thực hiện TTHC. UBMTTQ và các đoàn thể xã luôn phối hợp, tích cực tuyên truyền các nội dung về cải cách hành chính, góp phần cùng với chính quyền địa phương thực hiện tốt công tác cải cách hành chính và thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị.

- Thuận lợi: Luôn được sự quan tâm chỉ đạo, lãnh đạo, điều hành của Đảng và chính quyền từ huyện đến xã, sự phối hợp của UBMTTQ và các đoàn thể xã; sự tin tưởng của người dân đối với Đảng, chính quyền địa phương. Công tác tuyên truyền được thực hiện thường xuyên và chú trọng; Các hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được sử dụng có hiệu quả.

- Khó khăn, vướng mắc: Trình độ dân trí không đồng đều, đặc biệt là trình độ ứng dụng thông tin của người dân còn hạn chế; nguồn ngân sách còn hạn hẹp nên việc đầu tư các trang thiết bị hiện đại, cầu hình cao còn chưa được đảm bảo, dàn trải.

**b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

- Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại địa phương: 116 TTTC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và 43 TTTC thuộc thẩm quyền của các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã

- Thống kê thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) tại địa phương:.....

- Thống kê thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương: 116/116 TTTC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến, đạt 100%.

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính:

+ Năm 2023: Kết quả trên phần mềm một cửa: Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 3834 hồ sơ, trong đó 3778 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, đạt 98,5% và 56 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, đạt 1,5%; đã giải quyết 3829 hồ sơ, đạt 99,9%, trong đó giải quyết trước hạn là 3427 hồ sơ, 402 hồ sơ giải quyết đúng hạn, 05 hồ sơ đang trong thời gian giải quyết, không có hồ sơ giải quyết quá hạn. Kết quả trên hệ thống dịch vụ công quốc gia, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến của đơn vị là 98,3%.

+ Quý I/2024: Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 521 hồ sơ, trong đó 521 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, đạt 100% và không có tiếp nhận trực tiếp; đã giải quyết 521 hồ sơ, đạt 100%, trong đó giải quyết trước hạn là 409 hồ sơ, 112 hồ sơ giải quyết đúng hạn, không có hồ sơ giải quyết quá hạn. Kết quả trên hệ thống dịch vụ công quốc gia, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến của đơn vị là 98,9%.

### ***c) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính***

Tỷ lệ số hóa giữ phần mềm một cửa và hệ thống dịch vụ công không đồng nhất dẫn đến khó khăn trong công tác đánh giá, tổng hợp báo cáo và phản ánh kết quả thực tế thực hiện của đơn vị, cụ thể:

+ Năm 2023: Tổng số hồ sơ đã số hóa là 2513/2513 hồ sơ, đạt 100% (*phần mềm một cửa*); tỷ lệ số hóa trên hệ thống dịch vụ công quốc gia là 78,8%.

+ Quý I/2024: Tổng số hồ sơ đã số hóa là 512/516 hồ sơ, đạt 99,2% (*phần mềm một cửa*); tỷ lệ số hóa trên hệ thống dịch vụ công quốc gia là 91,6%.

## **2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa**

### ***a) Tình hình, tổ chức thực hiện***

- Căn cứ các văn bản chỉ đạo của UBND huyện, UBND xã đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành hoạt động của Bộ phận Tiếp Một cửa xã nhằm thực hiện tốt Kế hoạch Cải cách hành chính hàng năm đã đề ra và hướng đến sự hài lòng của nhân dân trong phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Thường xuyên kiểm tra, theo dõi hoạt động của Bộ phận Một cửa tại xã, qua hệ thống camera, các hệ thống phần mềm; đồng thời chỉ đạo, đôn đốc Bộ phận Một cửa xã thực hiện tốt nhiệm vụ tại các cuộc giao ban hàng tháng, tổng kết, sơ kết công tác CCHC của đơn vị.

Việc tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa xã trong những năm qua có rất nhiều thuận lợi như: Luôn được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của UBND huyện, các phòng ban chuyên môn của huyện, của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã; sự vào cuộc của các đoàn thể xã, đặc biệt trong công tác tuyên truyền thực hiện các nhiệm vụ CCHC; sự phối hợp, ý thức trách nhiệm cao của các cán bộ, công chức chuyên môn xã; sự trẻ hóa của đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa xã rất thuận lợi trong thời kỳ chuyển đổi số hiện nay; Phòng làm việc của Bộ phận có vị trí thuận tiện, đảm bảo diện tích, trang thiết bị phục vụ yêu cầu của công việc cơ bản đã được đầu tư; các hệ thống phần mềm, dữ liệu được cung ứng và sử dụng mang lại hiệu quả,...

Bên cạnh những thuận lợi là cơ bản như trên, hoạt động của Bộ phận Một cửa xã cũng gặp một số khó khăn như: Công tác tuyên truyền đã được quan tâm song chưa được thường xuyên; việc thực hiện nộp hồ sơ TTHC dịch vụ công trực tuyến chưa phản ánh thực chất, mới chỉ dừng lại ở khâu giới thiệu hướng dẫn, rất ít người dân có thể tự nộp hồ sơ, chủ yếu người dân vẫn có thói quen nộp trực tiếp, cán bộ, công chức tiếp nhận phải làm công tác tuyên truyền, hướng dẫn và nộp giúp người dân; người dân của xã chủ yếu làm nông lâm nghiệp, ít va chạm với máy móc, thiết bị tin học nên trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của người dân còn nhiều hạn chế; trang thiết bị máy móc cơ bản được đầu tư song để đáp ứng xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số hiện đại thì đảm bảo do một số thiết bị cấu hình còn thấp, một số thiết bị như máy quét, thiết bị đánh giá của người dân, thiết bị phục vụ trực tiếp cho người dân thực hiện nộp hồ sơ tại bộ phận chưa có; đường truyền dữ liệu, phần mềm hệ thống đôi khi còn lỗi ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và xử lý công việc; sự liên kết, cập nhật giữa các hệ thống đôi khi còn chưa đồng nhất, đồng bộ dẫn đến khó khăn trong công tác theo dõi, tổng hợp, báo cáo và phản ánh kết quả thực hiện nhiệm vụ.

- Bộ phận một cửa xã thực hiện nghiêm túc, đúng quy định các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của 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, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử năm 2023.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đã được đầu tư và trang bị các thiết bị cần thiết để phục vụ công tác chuyên môn như máy tính kết nối internet, máy in, máy phô tô, máy scan, ghế ngồi chờ cho công dân, hòm thư góp ý, bảng biển tên, bảng niêm yết....và trong năm 2023, UBND xã đã rà soát và mua sắm thay thế 04 cây máy tính, mua thêm 02 máy tính, 01 máy scan và nâng cấp một số máy tính để đảm bảo cho công tác thực hiện nhiệm vụ. Việc niêm yết công khai TTHC, phí, lệ phí; nội quy bộ phận, quy trình thực hiện TTHC, nội dung tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC, lịch trực của CBCC bộ phận TN&TKQ xã; Công khai địa chỉ đường dây nóng và hộp thư điện tử tiếp nhận thông tin phản ánh kiến nghị, tố cáo về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của UBND xã Bình Thành, huyện Định Hóa trong giải quyết công việc được hiện theo quy định đã tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc tra cứu, khai thác thông tin và thực hiện hiện thủ tục hành chính.

- Về bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa: Thực hiện Quyết định số 209/QĐ-UBND ngày 01/11/2022 của UBND xã về việc phân công cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ xã Bình Thành, hiện nay Bộ phận một cửa xã với tổng 12 người, trong đó Chủ tịch UBND xã làm trưởng Bộ phận, Phó Chủ tịch UBND xã làm Phó bộ phận, các thành viên của bộ phận gồm các chức danh Văn phòng - thống kê, Tư pháp - hộ tịch, Văn hóa - xã hội, Địa chính - nông nghiệp, xây dựng và môi trường, Tài chính - kế toán, Công an xã, Ban chỉ huy Quân sự xã thực hiện theo Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã ban hành.

+ Việc bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã luôn được cấp ủy Đảng, chính quyền quan tâm, coi đây là yếu tố quyết định hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa xã, về cơ bản cán bộ, công chức xã đảm bảo chuyên môn, nghiệp vụ, phẩm chất để thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận, đặc biệt Bộ phận một cửa xã đang được trẻ hóa là một lợi thế lớn trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc, có tinh thần và nhiệt huyết trong thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, công tác bố trí cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa xã cũng có khó khăn như công chức cấp xã ở một bộ phận chuyên môn thường chỉ có 1 đến 2 người, mỗi người phụ trách chuyên sâu một lĩnh vực cụ thể nên vừa phải thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận một cửa hướng dẫn và giải quyết TTHC cho công dân, vừa phải làm công tác chuyên môn; các phần mềm ứng dụng đang trong thời gian mới đưa vào sử dụng và thường xuyên nâng cấp, làm mới; có những thủ tục còn sử dụng nhiều phần mềm; có những thủ tục sử dụng phần mềm riêng biệt không có sự liên kết (chứng thực điện tử) nên việc ứng dụng công nghệ thông tin đôi khi còn lúng túng, hạn chế, mất nhiều thời gian của cán bộ, công chức.

+ Số lượng cán bộ, công chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa xã (*có Phụ lục kèm theo*)

- Bộ phận Một cửa xã duy trì thực hiện nghiêm túc lịch trực của các cán bộ, công chức Bộ phận một cửa xã, trong đó có công an xã, quân sự xã (thực hiện đảm bảo theo quy định tại Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2029) để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho công dân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền UBND xã và các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn.

Quy trình thực hiện của Bộ phận một cửa xã được thực hiện như sau:

Bước 1: Công chức chuyên môn hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến đối với hồ sơ công dân chưa thực hiện nộp trực tuyến và thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

Bước 2: Kiểm tra hồ sơ, tham mưu giải quyết, số hóa và ký số hóa hồ sơ, kết quả tham mưu trình lãnh đạo xem xét, duyệt.

Bước 3: Lãnh đạo xem xét, ký số duyệt kết quả chuyển văn thư cơ quan.

Bước 4: Văn thư ký số đóng dấu chuyển công chức chuyên môn

Bước 5: Công chức chuyên môn gửi yêu cầu thanh toán trực tuyến, hướng dẫn công dân thanh toán trực tuyến và thực hiện trả kết quả.

Song song với việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến, cơ bản Bộ phận Một cửa xã vẫn phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ bằng giấy cho công dân. Như vậy đối với mỗi hồ sơ đều thực hiện song song cả điện tử và giấy đều phải đảm bảo cách thức, thời gian thực hiện theo đúng quy định.

***b) Đánh giá, nêu rõ tính hiệu quả trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa.***

Mô hình Bộ phận Một cửa xã được tổ chức vận hành đã đảm bảo mục tiêu phục vụ người dân trong giải quyết TTHC đã đem lại sự tin tưởng, nâng cao sự hài lòng của người dân với Đảng, chính quyền địa phương; rèn luyện tính chủ động, tự giác, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ của CBCS xã, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu chính trị của địa phương.

***c) Đánh giá, nêu rõ những thuận lợi trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa.***

Mô hình Bộ phận Một cửa xã được tổ chức vận hành đã đảm bảo mục tiêu phục vụ người dân trong giải quyết TTHC được thuận tiện, minh bạch, giảm thời gian và chi phí; đối với cơ quan việc theo dõi, đánh giá cán bộ, công chức và tình hình nhiệm vụ được sát thực và cụ thể hơn, kịp thời phát hiện ra những hạn chế, tồn

tại để khắc phục; đối với CBCC xã ngày càng nâng cao về mặt chuyên môn nghiệp vụ, phẩm chất và có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong thực hiện nhiệm vụ.

***d) Đánh giá, nêu rõ những khó khăn, bất cập trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa.***

Mô hình Bộ phận Một cửa xã được tổ chức vận hành về thuận lợi là cơ bản song cũng bộc lộ một số khó khăn như cán bộ, công chức vừa phải đảm bảo công tác chuyên môn và nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy trình, trình tự, thời gian, mang lại sự hài lòng cho người dân, trong khi về cơ bản người dân ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế, chưa thực sự có thể tự nộp hồ sơ TTHC trực tuyến.

Mô hình Bộ phận một cửa xã theo hướng hiện đại còn gặp nhiều khó khăn do cơ sở hạ tầng, trang thiết bị hạn chế.

Bộ phận một cửa xã thực hiện nhiệm vụ rất áp lực trong khi phụ cấp lại bị cắt giảm.

Cán bộ Công an xã trực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả là chưa phù hợp, do Công an xã đã được bố trí lực lượng chính quy, làm việc tại khu nhà riêng, nhiều nội dung mang tính bảo mật, truy cập thông tin từ hệ thống bảo mật nên việc bố trí máy móc thiết bị tại Bộ phận một cửa không thể được nên việc trực tại Bộ phận gây nhiều khó khăn trong việc thực hiện nhiệm vụ của ngành.

**3. Kiến nghị, đề xuất**

Để nâng cao hiệu quả, tính hợp lý, tổ chức tinh gọn, phù hợp với thực tiễn của Bộ phận Một cửa xã, UBND xã đề xuất, kiến nghị với UBND huyện, Văn phòng HĐND - UBND huyện một số nội dung như sau:

***a) Về tổ chức Bộ phận Một cửa xã:***

- Thường xuyên quan tâm, theo dõi, kiểm tra hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp xã để kịp thời chỉ ra những nội dung làm được, những nội dung còn hạn chế tồn tại để UBND xã kịp thời chỉ đạo điều hành bộ phận một cửa xã được tốt hơn.

- Kịp thời nắm bắt các thông tin bất cập trong sử dụng các hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu để kịp thời kiến nghị, đề xuất với các đơn vị, cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; đặc biệt là việc cập nhật, liên kết đồng bộ thống nhất thông tin, kết quả; tạo thuận lợi cho việc giải quyết, đánh giá, tổng hợp, báo cáo của địa phương.

- Đề nghị xem xét và kiến nghị thay đổi nội dung quy định về Công an xã trực tại Bộ phận Một cửa xã.

Đề nghị tiếp tục xem xét, cân đối nguồn ngân sách riêng để cấp cho địa phương phục vụ cho công tác đầu tư trang thiết bị, máy móc phục vụ Bộ phận một cửa xã.

***b) Về công chức, viên chức đang làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa xã***

Đề nghị UBND huyện có kiến nghị với UBND tỉnh, HĐND tỉnh xem xét, tiếp tục thực hiện phụ cấp cho CBCC trực tại Bộ phận Tiếp nhận xã.

Đề nghị thường xuyên tập huấn, hướng dẫn cách thức kỹ năng tuyên truyền các nội dung có liên quan cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa xã (nên tập huấn vào ngày nghỉ tránh làm ảnh hưởng đến công tác trực Bộ phận và được hưởng đầy đủ chế độ theo quy định).

***c) Kiến nghị, đề xuất khác***

- Đề nghị tăng cường công tác phối hợp để tuyên truyền về Cải cách hành chính, đặc biệt là việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến tại các xã cho đội ngũ CBCC xã và người dân, đặc biệt là người hoạt động không chuyên trách xã và các thành viên tổ công nghệ số cộng đồng.

Trên đây là Báo cáo của UBND xã về tình hình tổ chức Bộ phận một cửa xã Bình Thành./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các CBCC xã;
- Lưu: VPs.

**CHỦ TỊCH**

**Ma Khánh Sơn**

**PHỤ LỤC**

**Thông kê số lượng cán bộ, công chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa**

*(Kèm theo Công văn số /UBND-VP ngày tháng 4 năm 2024 của UBND xã Bình Thành)*

STT	Bộ phận Một cửa	Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức chuyên môn được cử đến	
1	Xã Bình Thành	12	0	10	