

Số: /BC-UBND

Đức phổ, ngày tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa thị xã và các xã, phường

Thực hiện Công văn số 1869/UBND-TTHC ngày 15/4/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa, UBND thị xã Đức phổ báo cáo kết quả thực hiện như sau:

## I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

### 1. Tình hình thực hiện

a) **Tình hình chung:** Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC được quan tâm triển khai thực hiện chặt chẽ, đảm bảo theo quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi. Ban hành kịp thời các văn bản triển khai thực hiện các nội dung, ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

b) **Thuận lợi:** Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương đã có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách TTHC, do vậy đã tập trung tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân, nên việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân ngày càng đi vào nề nếp.

### c) Khó khăn, vướng mắc:

- Một số công chức chuyên môn của các xã, phường còn hạn chế về ứng dụng công nghệ thông tin, dẫn đến việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đặc biệt là luân chuyển hồ sơ trên phần mềm một cửa còn lúng túng, thực hiện chưa đảm bảo quy định.

- Các chỉ tiêu về nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến được giao ngày càng cao; bên cạnh đó, đa số người dân không có khả năng thực hiện được việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến do vậy công chức chuyên môn mất rất nhiều thời gian để thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến để đảm bảo đạt được chỉ tiêu được giao.

- Việc phối hợp giữa Cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng cục thuế và các ngân hàng để triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia tuy

đã được khắc phục nhiều so với thời điểm mới bắt đầu triển khai, tuy nhiên đôi lúc vẫn còn bị lỗi làm ảnh hưởng đến việc thanh toán trực tuyến của tổ chức, công dân và ảnh hưởng đến kết quả thực hiện chỉ tiêu thanh toán trực tuyến.

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

**a) Trình hình triển khai:** Triển khai thực hiện kịp thời việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã và các xã, phường; bố trí đảm bảo máy móc, trang thiết bị để thực hiện việc số hóa; bên cạnh đó, thường xuyên thực hiện việc hỗ trợ, hướng dẫn công chức chuyên môn của các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện số hóa đảm bảo theo quy định.

**b) Kết quả thực hiện từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023:** Các cơ quan chuyên môn của UBND thị xã số hoá hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt tỷ lệ 76,72%, số hoá kết quả giải quyết TTHC đạt 61,8%; các xã, phường số hoá hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt tỷ lệ 67,85%, số hoá kết quả giải quyết TTHC đạt 50%.

### **c) Những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc:**

- Việc cấp chứng thư số chuyên dùng Chính phủ phục vụ Bộ phận Một cửa cũng như việc cấp đổi, cấp lại do hư hỏng, bị lỗi mất nhiều thời gian làm ảnh hưởng đến việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

- Một số giấy tờ, tài liệu đặc thù chuyên ngành phải số hóa như: Bản vẽ kỹ thuật, bản đồ,... nhưng chưa có quy định cụ thể, rõ ràng về cách thức số hóa phù hợp tại pháp luật chuyên ngành nên việc triển khai thực hiện còn lúng túng, thiếu thống nhất, chưa hiệu quả.

- Quá trình tham gia số hóa của các cán bộ, công chức thẩm định, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính còn hạn chế, chủ yếu việc số hóa mới chỉ dừng lại ở sao chụp chuyển từ bản giấy sang bản điện tử nên không những chưa đảm bảo giá trị pháp lý của giấy tờ được số hóa, không thể tái sử dụng, mà còn lãng phí nguồn lực số hóa, tốn kém tài nguyên lưu trữ.

## **II. VỀ TỔ CHỨC, VẬN HÀNH BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **1. Tình hình, tổ chức thực hiện**

#### **a) Tình hình chung:**

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã và các xã phường được tổ chức, vận hành đảm bảo theo quy định: có ban hành nội quy để tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết TTHC thực hiện; niêm yết thời gian làm việc và TTHC đầy đủ theo quy định để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tra cứu, tìm hiểu; có bố trí tài liệu để hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến...

- Việc tổ chức, vận hành Bộ phận một cửa được lãnh đạo thị xã và các xã, phường quan tâm chỉ đạo thực hiện nên hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả

kết quả thị xã và các xã, phường được duy trì ổn định, nề nếp; việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được thực hiện nhanh chóng.

**b) Về mô hình tổ chức:**

- Bộ phận một cửa thị xã được tổ chức 08 quầy, trong đó: 01 quầy viết giúp công dân, hướng dẫn, hỗ trợ công dân thực hiện đăng ký tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, 03 quầy bố trí cho 10 cơ quan chuyên môn (trừ Văn phòng HĐND và UBND, Thanh tra thị xã) có TTHC theo quy định, 03 quầy bố trí cho Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh thị xã Đức Phổ (01 quầy tiếp nhận hồ sơ, 02 quầy trả kết quả giải quyết), 01 quầy bố trí cho Công an thị xã.

- Bộ phận một cửa các xã, phường bố trí 04 quầy, trong đó: 01 quầy viết giúp công dân, hướng dẫn, hỗ trợ công dân thực hiện đăng ký tài khoản công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, 03 quầy còn lại bố trí cho các công chức: Tư pháp – Hộ tịch, Văn hóa – Xã hội và Địa chính.

- Việc bố trí các quầy làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã và xã, phường dựa trên danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp xã và phù hợp với nhu cầu giải quyết của công dân.

**c) Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa các cấp:**

Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa thị xã và các xã, phường nhìn chung đáp ứng đầy đủ yêu cầu tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân, cụ thể: có bố trí khu vực ngồi chờ; bàn để viết; máy quạt (có nơi đã bố trí máy lạnh); máy tra cứu TTHC và nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; máy vi tính, máy in, máy scan, máy photocopy; tủ, kệ để sắp xếp hồ sơ; máy ipad dùng để đánh giá sự hài lòng của người dân (tại Bộ phận Một cửa thị xã),...

**d) Về bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:**

- Về công tác chỉ đạo, triển khai, tình hình thực hiện:

+ Đối với công chức, viên chức bố trí làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và phù hợp với tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị.

+ Đối với công chức bố trí làm việc tại Bộ phận Một cửa các xã, phường: Bố trí đảm bảo các chức danh công chức có phát sinh TTHC theo quy định (Tư pháp – Hộ tịch, Văn hóa – Xã hội và Địa chính).

+ Thuận lợi: Việc bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, công dân và phù hợp với việc bố trí các quầy tại Bộ phận Một cửa; ngoài việc bố trí công chức, viên chức làm việc chính thức còn có bố trí nhân sự dự phòng để thay thế trong trường hợp nhân sự chính thức có việc đột xuất không thể thực hiện nhiệm vụ.

+ Khó khăn, vướng mắc: Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa bố trí đầy đủ biên chế công chức, số lượng người làm việc được cấp thẩm quyền giao, bên cạnh đó khối lượng công việc của các cơ quan, đơn vị, địa phương phát sinh ngày càng nhiều dẫn đến việc công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị phải kiêm nhiệm, phát sinh thêm nhiệm vụ, dẫn đến khi được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa sẽ làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Số lượng cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã và các xã, phường: Có Phụ lục gửi kèm.

**b) Về quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa:** Tất cả các hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thị xã và các xã phường; đi đôi với việc tiếp nhận hồ sơ giấy công chức, viên chức sẽ nhập hồ sơ vào phần mềm một cửa và luân chuyển trên phần mềm cho đến lúc hoàn thành việc giải quyết, trả hồ sơ cho công dân và kết thúc hồ sơ. Hồ sơ TTHC của tổ chức, công dân được thực hiện tiếp nhận và giải quyết đảm bảo theo quy trình được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và công bố.

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

- Việc tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa giúp lãnh đạo thị xã, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thuận lợi trong việc theo dõi, giám sát công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị, địa phương mình trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân.

- Công dân thuận lợi hơn trong thực hiện quyền giám sát hoạt động công vụ đối với cơ quan, cá nhân có trách nhiệm giải quyết TTHC.

- Hạn chế tình trạng những việc của công chức do công dân không phải tiếp xúc với nhiều công chức, viên chức cũng như nhiều trường hợp công dân không cần trực tiếp đến cơ quan nhà nước để thực hiện TTHC (nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến).

## **3. Đánh giá, nêu rõ những thuận lợi trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương**

Trên cơ sở các văn bản quy định cụ thể của cấp thẩm quyền (Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi), việc tổ chức vận hành Bộ phận Một cửa được triển khai thực hiện thống nhất, đồng bộ.

## **4. Đánh giá, nêu rõ những khó khăn, bất cập trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương**

Việc bố trí phòng làm việc cho Bộ phận Một cửa thị xã và một số xã, phường còn chật hẹp, vào một số thời điểm công dân có nhu cầu giải quyết phát sinh nhiều không đáp ứng đủ chỗ ngồi đợi; lý do: được bố trí đã lâu và kế thừa, tận dụng các phòng làm việc đã được xây dựng từ trước; kinh phí để sửa chữa, cải tạo và xây mới tương đối nhiều chưa thể bố trí để thực hiện đồng loạt.

### **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Đề nâng cao hiệu quả, tính hợp lý, tổ chức tinh gọn, phù hợp với thực tiễn của Bộ phận Một cửa, UBND thị xã kiến nghị một số nội dung sau:

**1. Về tổ chức Bộ phận Một cửa thị xã:** Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp thị xã trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND thị xã (như Quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ).

**2. 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 thị xã:** Công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn được biệt phái đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

### **3. Kiến nghị, đề xuất khác**

- Giao chỉ tiêu thực hiện cho địa phương cần dựa trên tình hình thực tế của địa phương, không nên giao quá cao so với khả năng thực tế (cụ thể: đối với các chỉ tiêu về nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tái sử dụng hồ sơ đã được số hóa hiện tại giao quá cao so với khả năng ứng dụng công nghệ thông tin của người dân).

- Ban hành quy định, hướng dẫn cụ thể các thành phần hồ sơ phải thực hiện số hóa theo quy định, đặc biệt là các giấy tờ, tài liệu đặc thù chuyên ngành như: bản vẽ kỹ thuật, bản đồ,... để thực hiện.

- Kịp thời cấp chứng thư số chuyên dùng Chính phủ phục vụ Bộ phận Một cửa khi nhận được văn bản đề nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện đảm bảo nhiệm vụ số hóa.

UBND thị xã Đức phò kính báo cáo./.

#### ***Nơi nhận:***

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Thường trực Thị ủy;
- Thường trực HĐND thị xã;
- CT, các PCT UBND thị xã;
- Các phòng chuyên môn thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Trang TTĐT thị xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Bùi Văn Lý**

## PHỤ LỤC

### Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã và các xã, phường

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày /4/2024 của UBND thị xã Đức Phổ)

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, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	
1	Bộ phận Một cửa thị xã Đức Phổ	12		12	
2	Bộ phận Một cửa xã Phổ Châu	05			
3	Bộ phận Một cửa phường Phổ Thạnh	05			
4	Bộ phận Một cửa xã Phổ Khánh	05			
5	Bộ phận Một cửa xã Phổ Cường	05			
6	Bộ phận Một cửa phường Phổ Hòa	05			
7	Bộ phận Một cửa phường Phổ Vinh	05			
8	Bộ phận Một cửa phường Phổ Minh	05			
9	Bộ phận Một cửa phường Nguyễn Nghiêm	05			
10	Bộ phận Một cửa phường Phổ Ninh	05			
11	Bộ phận Một cửa xã Phổ Nhơn	04			
12	Bộ phận Một cửa xã Phổ Phong	04			
13	Bộ phận Một cửa xã Phổ Thuận	04			
14	Bộ phận Một cửa phường Phổ Văn	05			
15	Bộ phận Một cửa xã Phổ An	05			
16	Bộ phận Một cửa phường Phổ Quang	05			

**Ghi chú:** 12 công chức, người lao động làm việc chính thức tại BPMC thị xã gồm: Công chức các cơ quan chuyên môn cử đến 05, Văn phòng đăng ký đất đai 03, Công an thị xã 02, Văn phòng HĐND và UBND thị xã 02.