

## BÁO CÁO

Về việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức  
trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công  
cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn từ 15/6/2021 đến 30/11/2023)

### I. Đặc điểm tình hình

Ba Xa là một xã vùng cao đặc biệt khó khăn của huyện Ba Tơ, cách trung tâm huyện 27 km về phía tây; phía đông giáp xã Ba Nam, phía tây giáp xã Hiếu tỉnh Kum Tum, phía Nam giáp xã Ba Nam và giáp huyện K Bang tỉnh Gia Lai, phía bắc giáp xã Ba Vi huyện Ba Tơ. Có diện tích tự nhiên 10.278,67 ha toàn xã có 07 thôn, 07 khu dân cư; có 07 nhà sinh hoạt văn hóa cộng đồng; có 1406 hộ với 5253 khẩu, trên 97% dân số là đồng bào dân tộc Hrê, đời sống chủ yếu của người dân là làm Nông, lâm nghiệp, đại đa số nhân dân vẫn còn nghèo, thu nhập bình quân đầu người thấp, trình độ dân trí chưa cao, tỷ lệ hộ nghèo cao (38,43%). Trong những năm gần đây nhờ sự quan tâm đầu tư của nhà nước cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội của xã từng bước được xây dựng tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao lưu hàng hóa, tạo việc làm tăng thêm thu nhập làm cho đời sống vật chất tinh thần của nhân dân trong xã từng bước được cải thiện và nâng cao.

Về tình hình sử dụng biên chế hành chính: UBND xã Ba Xa được giao 22 biên chế, hiện nay đang thực hiện 21 biên chế (*khuyết Chủ tịch Hội Nông dân, hiện đang làm thủ tục bổ sung nhân sự*), Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức có bước chuyển biến tích cực về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ, được phân công, bố trí theo đúng vị trí việc làm.

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) .....

UBND xã quán triệt chỉ đạo và triển khai các văn bản liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính đến từng cán bộ, công chức để cán bộ, công chức kịp thời nắm bắt các thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai minh bạch, trong quá trình tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của địa phương

Chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của tổ chức, công dân trên cơ sở quy trình, thủ tục ban hành kèm theo các Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND Tỉnh.

Chỉ đạo ứng dụng phần mềm quản lý hồ sơ một cửa, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính. Đảm bảo công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

## **II. Nội dung báo cáo**

### ***1. Trách nhiệm quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức***

- Việc lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành, triển khai thực hiện các quy định của Nhà nước, của đơn vị về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) cho cá nhân, tổ chức trong thời kỳ thanh tra.

Thời gian qua, việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công ở địa phương đã có nhiều chuyển biến tích cực, đã có nỗ lực gắn kết với chuyển đổi số quốc gia theo hướng số hóa, tái sử dụng dữ liệu; dịch vụ công trực tuyến tăng cả về số lượng và chất lượng, chỉ đạo các nội dung cụ thể:

+ Chỉ đạo công chức phụ trách tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và phải liên thông, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

+ Ban hành văn bản chỉ đạo các ngành liên quan thực hiện các nội dung: hỗ trợ, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; Nghiêm cấm việc công chức yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến; không để tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn. *(Công văn 54/UBND ngày 24/5/2023 về việc triển khai thực hiện Quyết định 604/QĐ-UBND ngày 21/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh; Công văn 46/UBND ngày 10/5/2023 về việc tiếp tục đẩy mạnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên địa bàn xã; Công văn 156/UBND ngày 13/12/2023 về việc về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Thông báo số 437/TB-VPCP của Văn phòng Chính phủ).*

- Việc kiểm soát, kiến nghị hoặc ban hành theo thẩm quyền để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế: Lãnh đạo UBND xã xác định rõ việc rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính là nhiệm vụ thường xuyên trong công tác cải cách hành chính của địa phương: Hàng năm UBND xã đều ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC, chỉ đạo triển khai thực hiện rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và đề xuất kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung phù hợp. Thông qua việc kiểm tra, rà soát kịp thời nắm bắt những

khó khăn, vướng mắc, nhằm đề ra những giải pháp tháo gỡ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động kiểm soát TTHC tại các bộ phận chuyên môn, đôn đốc hướng dẫn các bộ phận khắc phục những tồn tại bất cập trong quá trình triển khai hoạt động kiểm soát TTHC. Bên cạnh đó hoạt động kiểm tra còn giúp cho việc tổng hợp những sáng kiến, cải tiến đổi mới trong hoạt động cải cách TTHC nhằm phổ biến, áp dụng rộng rãi có hiệu quả đối với từng lĩnh vực. Qua rà soát, đối chiếu với quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên thực tế UBND xã không đề nghị sửa đổi các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực được rà soát (các lĩnh vực: Hộ tịch, chứng thực người có công, đất đai ...)

- Việc tổ chức vận hành bộ phận một cửa và việc thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 như: Bộ phận Một cửa các cấp; việc ban hành và thực hiện quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; việc bố trí nhân lực, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa các cấp; báo cáo thống kê số TTHC tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa; tình hình, kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông...

+ Tình hình tổ chức và hoạt động tại bộ phận một cửa: UBND xã tổ chức kiện toàn bộ phận một cửa khi thay đổi về nhân sự và có quy định mới ban hành; sau khi kiện toàn bộ phận một cửa UBND xã có ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, phân công nhiệm vụ cho từng thành viên (*Quyết định 289/QĐ-UBND ngày 12/8/2021 kiện toàn bộ phận một cửa năm 2021; Quyết định 290/QĐ-UBND ngày 12/8/2021 ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa; Quyết định 291/QĐ-UBND ngày 12/8/2021 quy định chức năng, nhiệm vụ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quyết định 02/QĐ-UBND ngày 12/01/2022 kiện toàn bộ phận một cửa năm 2022; Quyết định 04/QĐ-UBND ngày 12/01/2022 về việc phân công nhiệm vụ cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quyết định 06/QĐ-UBND ngày 12/01/2022 về việc ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa; Quyết định 05/QĐ-UBND ngày 12/01/2022 quy định chức năng, nhiệm vụ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quyết định 260/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 kiện toàn bộ phận một cửa năm 2022; Quyết định 262/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa; Thông báo 95/TB-UBND ngày 28/12/2022 về việc phân công nhiệm vụ cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quyết định 07/QĐ-UBND ngày 10/01/2023 kiện toàn bộ phận một cửa năm 2023; Quyết định 85/QĐ-UBND ngày 03/7/2023 kiện toàn bộ phận một cửa năm 2023; Thông báo 35/TB-UBND ngày 04/7/2023 về việc phân công nhiệm vụ cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quyết định 153/QĐ-UBND ngày 21/11/2023 kiện toàn bộ phận một cửa năm 2023; Thông báo 79/TB-UBND ngày 27/11/2023 về việc phân công nhiệm vụ cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*). Đến thời điểm hiện tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã do Chủ tịch UBND xã làm trưởng

bộ phận, được bố trí 05 công chức gồm: Văn phòng – Thống kê (01), Văn hóa-Xã hội (01), Tư pháp-Hộ tịch (02), ĐC-NN-XD&MT (01); Được trang bị một số phương tiện làm việc cần thiết, gồm: máy tính để bàn, máy in, máy scan, hệ thống camera giám sát, máy lạnh, ghế chờ, bàn, ghế, quầy giao dịch tiếp nhận và trả kết quả, tủ đựng hồ sơ, mạng internet. Ngoài ra bộ phận một được trang bị hệ thống phần mềm để xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh.

+ Lãnh đạo UBND xã thường xuyên chỉ đạo công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giải quyết các TTHC cho người dân phải đúng quy trình, thiết lập quy trình giải quyết công việc sao cho phù hợp với tình hình thực tế để có thể xử lý hợp lý, nhanh chóng các yêu cầu của công dân, giảm bớt các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết, tập trung giải quyết vào một đầu mối thống nhất để tạo thuận lợi cho các tổ chức và công dân khi có yêu cầu giải quyết các công việc tại UBND xã; đảm bảo việc người dân và tổ chức khi có nhu cầu liên hệ với UBND xã chỉ cần đến một nơi nhất định để nộp các hồ sơ cần thiết theo hướng dẫn của công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời nhận kết quả giải quyết công việc cũng chính tại bộ phận đó. Nhìn chung, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã thời gian qua đảm bảo được mục tiêu, yêu cầu, nội dung đề ra và đã đạt được một số kết quả đáng tin cậy.

- Việc công bố, công khai TTHC theo quy định<sup>1</sup>; việc thực hiện công khai, minh bạch quá trình giải quyết; việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC

+ Việc công bố, công khai TTHC theo quy định: tất cả các TTHC, sau khi có Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đều được UBND xã triển khai tổ chức niêm yết đầy đủ tại trụ sở UBND xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính tại đơn vị; đảm bảo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch. *(Thông báo số 72/TB-UBND ngày 01/11/2023 về việc niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hộ tịch thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã)*

+ Thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC: đã triển khai, thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, kết quả thực hiện *(có biểu thống kê kèm theo)*:

---

<sup>1</sup> Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC (*đầy đủ, đúng hạn,...; số lượng, tên các Quyết định đã công bố*); TTHC công bố chưa đầy đủ; TTHC đã được công bố nhưng chưa công khai hoặc công khai chưa đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; TTHC được niêm yết đầy đủ, chính xác, kịp thời tại nơi giải quyết TTHC. Việc lãnh đạo, chỉ đạo và kết quả thực hiện Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030 đối với các bộ, ngành, địa phương.

Năm 2022: thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận (57,81%), số hóa kết quả giải quyết (0%).

Năm 2023: thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận (27,92%), số hóa kết quả giải quyết (7,88%).

+ Việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC:

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu, tổ chức triển khai thực hiện Nghị định nêu trên của Chính phủ kể từ ngày có hiệu lực thi hành. Nhằm góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền trong việc phục vụ người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, tạo điều kiện thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho tổ chức, cá nhân, UBND xã đã thực hiện đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến sâu rộng về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tổ chức, cá nhân hiểu rõ và sử dụng dịch vụ trên Cổng thông tin điện tử tỉnh; chú trọng đến việc đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 trong tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính; Chỉ đạo công chức phụ trách tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC thông qua phần mềm một cửa điện tử IGate 2.0 của tỉnh, đến thời điểm báo cáo 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được tiếp nhận, xử lý thông qua phần mềm một cửa điện tử IGate 2.0 của tỉnh giúp người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện; thủ tục hành chính được công bố, công khai đầy đủ, được theo dõi trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Việc kiểm tra, đôn đốc, xử lý đối với cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức: Từ năm 2021 đến năm 2023 UBND xã tổ chức 02 đợt kiểm tra về công tác cải cách hành chính đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, qua mỗi đợt kiểm tra UBND xã có ban hành thông báo kết luận chỉ đạo các công chức, ngành liên quan khắc phục những hạn chế, tồn tại nhất là việc giải quyết TTHC cho tổ chức và công dân.

## **2. Việc giải quyết thủ tục hành chính**

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận, trong đó cụ thể số liệu: số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và trực tuyến; số tiếp nhận trước ngày 15/6/2021 chuyển qua; số tiếp nhận trong thời kỳ thanh tra (*có biểu thống kê từng thủ tục, từng lĩnh vực kèm theo*)

Năm 2021: từ ngày 15/6/2021 đến ngày 30/12/2021: tiếp nhận 2.585 hồ sơ, giải quyết trước hạn và đúng hạn 2.585 hồ sơ.

Năm 2022: từ ngày 01/01/2022 đến ngày 30/12/2022: tiếp nhận 4.834 hồ sơ (tiếp nhận trực tuyến 04 hồ sơ), giải quyết trước hạn và đúng hạn 4.834 hồ sơ.

Năm 2023: từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/11/2023: tiếp nhận 1.415 hồ sơ (tiếp nhận trực tuyến 171 hồ sơ), giải quyết trước hạn 1.299 hồ sơ, trễ hạn 109 hồ sơ (*Nguyên nhân trễ hạn 109 hồ sơ: công chức chuyên môn sẽ giải trình khi thanh tra trực tiếp tại đơn vị*), 07 hồ sơ rút.

. - Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

UBND xã đã công khai địa chỉ, số điện thoại, email của cơ quan tiếp nhận và quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị tại nơi tiếp nhận Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên trang thông tin điện tử của xã tại địa chỉ: <https://xabaxa.bato.quangngai.gov.vn/>; Từ 15/7/2021 đến 30/11/2023 UBND xã Ba Xa không tiếp nhận phản ánh kiến nghị nào liên quan đến quy định hành chính.

### **3. Nhận xét, kết luận và đề xuất, kiến nghị**

#### **3.1. Những kết quả đạt được**

- Cán bộ, công chức trong đơn vị ngày càng có những chuyển biến mạnh mẽ về ý thức, trách nhiệm trong việc giải quyết các thủ tục hành chính đối với các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc; thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Thủ tục hành chính được niêm yết rõ ràng, cụ thể, kỷ luật kỷ cương hành chính được nâng cao. Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa đạt hiệu quả cao, tạo điều kiện cho tổ chức, công dân khỏi phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi, tiết kiệm được thời gian, giảm được phiền hà khi đến giao dịch.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số vào quản lý hành chính nhà nước và công việc chuyên môn ngày càng được quan tâm nhiều hơn: thực hiện tương đối tốt việc tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện số hóa hồ sơ theo quy định.

#### **3.2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, trách nhiệm**

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức và công dân tuy đã kiên quyết chỉ đạo và thực hiện nhưng kết quả đạt được chưa đảm bảo so với yêu cầu đặt ra (năm 2023 tiếp nhận hồ sơ trực tuyến 171 hồ sơ/506 hồ sơ, đạt 33,7%; số hóa kết quả giải quyết hồ sơ 7,88%).

- Đa số người dân là người dân tộc thiểu số, trình độ văn hóa thấp, chưa hiểu nhiều về công nghệ thông tin, một số trường hợp chưa có điện thoại thông minh dẫn đến người dân khi thực hiện việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 rất khó khăn, công chức xã phải thao tác nhập hồ sơ trực tuyến thay cho người dân, mặt khác một số trường hợp sử dụng sim điện thoại chưa chính chủ nên việc hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến còn nhiều bất cập, mất nhiều thời gian.

Trên đây là Báo cáo về việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức (giai đoạn từ 15/6/2021 đến 30/11/2023). Báo cáo này thay thế cho Báo cáo số 22/BC-UBND ngày 16/01/2024 của UBND xã. UBND xã Ba Xa kính báo cáo./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

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

**Phạm Văn Tín**