

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

BÁO CÁO

Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện và cấp xã trên địa bàn huyện

Kỳ báo cáo 6 tháng đầu năm 2024: Từ ngày 15/12/2024 đến ngày 14/6/2024

Kính gửi: UBND huyện Thăng Bình.

Văn phòng HĐND & UBND huyện báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và thanh toán trực tuyến trong kỳ tại Bộ phận Một cửa huyện và cấp xã trên địa bàn huyện Thăng Bình, cụ thể như sau:

I. Về danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa

Căn cứ Quyết định số 3692/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh về phê duyệt danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 3693/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh về phê duyệt danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 99/QĐ-UBND ngày 10/01/2022 của UBND tỉnh về phê duyệt TTHC lĩnh vực An toàn thực phẩm và Dinh dưỡng thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của Sở Y tế thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 1059/QĐ-UBND ngày 25/5/2023 của UBND tỉnh về phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện thực hiện toàn trình và Danh mục dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện thực hiện một phần trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 1778/QĐ-UBND ngày 22/8/2023 của UBND tỉnh Quảng Nam về Phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện thực hiện toàn trình và thực hiện một phần được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Tư pháp;

Căn cứ Kế hoạch số 697/QĐ-UBND ngày 06/4/2023 của UBND huyện về chuyển giao Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn huyện Thăng Bình.

1. Đối với phòng chuyên môn huyện

TT	Đơn vị	TTHC tiếp nhận trực tiếp và qua DV BCCI	TTHC qua DVC trực tuyến	
			Mức độ	SL
1	Phòng Tư pháp	30	Toàn trình	8
			Một phần	12
2	Phòng Nội vụ	31	Toàn trình	29
3	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	36	Toàn trình	28
4	Phòng Văn hóa - Thông tin	26	Toàn trình	11
5	Phòng Giáo dục - Đào tạo	36	Toàn trình	32
6	Phòng Tài nguyên - Môi trường	19	Toàn trình	14
7	Phòng Tài chính - Kế hoạch	21	Toàn trình	47
8	Phòng Lao động - TB và Xã hội	26	Toàn trình	11
9	Phòng Nông nghiệp và PTNT	16	Toàn trình	13
10	Văn phòng HĐND & UBND	1	Một phần	1
11	Chi nhánh VP ĐKĐD Thăng Bình	20	Toàn trình	6
			Một phần	8
12	Hạt Kiểm lâm Trung Quảng Nam	4	Một phần	4
	Tổng cộng	262		214

2. Đối với các xã, thị trấn

TT	Đơn vị	TTHC tiếp nhận trực tiếp	TTHC qua DVC trực tuyến	
			Mức độ	SL
1	Cấp xã	114	Toàn trình	62
			Một phần	30

II. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa

1. Cấp huyện

Tổng số hồ sơ trong kỳ bao gồm hồ sơ tồn kỳ trước: **1.466** hồ sơ, trong đó: hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: **1.321** hồ sơ;

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: **1.316** hồ sơ (trong đó: số hồ sơ đã giải quyết trước và đúng hạn: 1.150 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 166 hồ sơ).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: **150** hồ sơ (trong đó: số hồ sơ trong hạn: 144 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 06 hồ sơ).

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn (bao gồm hồ sơ đã giải quyết và đang giải quyết) đạt **88,27%**.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trực tuyến: **923** hồ sơ (chiếm **69,87%** tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ).

- Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến: **74** hồ sơ (chiếm **8,35%** tổng số hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí).

TT	Đơn vị	Tổng hồ sơ trong kỳ	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến
A	Phòng chuyên môn thuộc huyện	1.466	88,27%	69,87%	8,35%
1	Phòng Giáo dục và Đào tạo	12	100%	100%	0
2	Phòng Nông nghiệp và PTNT	10	100%	100%	0
3	Văn phòng HĐND & UBND	04	100%	100%	0
4	Phòng Văn hóa và Thông tin	01	100%	100%	0
5	Phòng Tư pháp	86	100%	74,12%	0
6	Phòng LĐ, Thương binh và Xã hội	156	100%	0	0
7	Phòng Tài chính và Kế hoạch	648	96,3%	99,84%	12,31%
8	Phòng Tài nguyên và Môi trường	273	73,26%	18,5%	0
9	Phòng Kinh tế và Hạ tầng	276	72,83%	69,7%	0,68%
B	CN VPĐKKĐ Thăng Bình	4.826	94,84%	36,45%	0

*** Trách nhiệm trong việc giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện**

Tổng số hồ sơ trễ hạn: **71** hồ sơ, trong đó: Có **25** hồ sơ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho người

đã đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu; **03** hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình, cá nhân; **09** hồ sơ đính chính giấy chứng nhận đã cấp; **34** hồ sơ thu hồi Giấy chứng nhận đã cấp không đúng quy định của pháp luật đất đai do người sử dụng đất, chủ sở hữu tài sản gắn liền với đất phát hiện

Trong **71** hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai giải quyết trễ hạn, trách nhiệm thuộc về:

- Phòng Tài nguyên và Môi trường: **19** hồ sơ.
- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thăng Bình: **18** hồ sơ.
- UBND xã, thị trấn: **14** hồ sơ.

- Lỗi hệ thống thông tin một cửa điện tử: **20** hồ sơ; trên hệ thống không xác định ngày hạn trả đối với 20 hồ sơ thu hồi Giấy chứng nhận đã cấp nên không xác định được công đoạn trễ hạn (qua kiểm tra, 20 hồ sơ này đã trả kết quả cho công dân).

2. Cấp xã

Tổng số hồ sơ trong kỳ bao gồm hồ sơ tồn kỳ trước: **4.319** hồ sơ, trong đó hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: **4.219** hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết: **4.251** hồ sơ (trong đó: số hồ sơ đã giải quyết trước và đúng hạn: 4.155 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 96 hồ sơ).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết: **68** hồ sơ (trong đó: Số hồ sơ trong hạn: 30 hồ sơ, số hồ sơ trễ hạn: 58 hồ sơ).

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn (bao gồm hồ sơ đã giải quyết và đang giải quyết): **96,90%**.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trực tuyến: **3.801** hồ sơ (chiếm 90,09% tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ).

- Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến: **351** hồ sơ (chiếm **10,98%** tổng số hồ sơ có phát sinh phí, lệ phí).

TT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ trong kỳ	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến
1	UBND xã Bình Đào	421	100,00%	100,00%	91.81%
2	UBND xã Bình Quý	464	100,00%	99,14%	0.00%
3	UBND xã Bình Chánh	22	100,00%	94,12%	0.00%
4	UBND xã Bình Tú	535	99,63%	100,00%	0.00%
5	UBND xã Bình Dương	182	99,45%	94,32%	0.00%
6	UBND xã Bình Triều	159	98,74%	72,92%	1.67%
7	UBND xã Bình Nguyên	155	98,71%	100,00%	0.00%

TT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ trong kỳ	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến
8	UBND xã Bình Phục	219	98,63%	94,98%	0.59%
9	UBND xã Bình Minh	424	98,58%	99,52%	0.29%
10	UBND xã Bình Sa	166	98,19%	90,24%	0.00%
11	UBND xã Bình Trung	330	98,18%	81,04%	1.12%
12	UBND xã Bình Định Bắc	53	98,11%	100,00%	0.00%
13	UBND xã Bình Quế	102	98,04%	58,82%	1.89%
14	UBND xã Bình Hải	70	97,14%	95,65%	0.00%
15	UBND xã Bình Định Nam	101	97,03%	5,00%	0.00%
16	UBND xã Bình An	127	96,85%	92,91%	0.00%
17	UBND xã Bình Nam	22	95,45%	38,10%	20.00%
18	UBND xã Bình Lãnh	150	92,67%	89,36%	0.91%
19	UBND xã Bình Phú	122	91,80%	99,12%	0.00%
20	UBND Thị trấn Hà Lam	252	90,87%	92,18%	10.14%
21	UBND xã Bình Trị	35	88,57%	70,59%	33.33%
22	UBND xã Bình Giang	208	76,92%	63,74%	0.75%

(có đính kèm theo phụ lục chi tiết).

IV. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

- Bộ phận Một cửa huyện đã đi vào hoạt động có nề nếp, tạo được chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và công dân; giảm phiền hà, giảm chi phí và thời gian cho các tổ chức và công dân khi có yêu cầu giải quyết các TTHC tại Bộ phận Một cửa; Ý thức trách nhiệm và tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức và công dân của đội ngũ cán bộ, công chức ngày được nâng cao. Đặc biệt, tại Bộ phận Một cửa huyện không còn tình trạng người dân tụ tập, chen lấn, xếp hàng chờ đợi ngoài giờ hành chính để được tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai.

- Bộ phận Một cửa luôn chủ động và tích cực thực hiện công khai, minh bạch thông tin về TTHC và giải quyết TTHC bằng nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực như: niêm yết bằng mã QR trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, công khai trên cổng thông tin điện tử huyện... góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức trong việc tìm hiểu, tra cứu thông tin về TTHC, từ đó việc giải quyết TTHC được thuận lợi, dễ dàng, nhanh chóng hơn và góp phần rút ngắn thời gian, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, trước hạn.

2. Hạn chế

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (Hệ thống iGate 2.0) ở một số ngành, địa phương đạt tỷ lệ **dưới 95%** như: Phòng Kinh tế và Hạ tầng (72,83%), Phòng Tài nguyên và Môi trường (73,26%), Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thăng Bình (94,84%) và UBND các xã, thị trấn: Bình Giang (76,92%), Bình Trị (88,57%), Hà Lam (90,87%), Bình Phú (91,8%) và Bình Lãnh (92,67%).

- Tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến ở một số ngành, địa phương đạt tỷ lệ **dưới 50%** như: Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội (0%), Phòng Tài nguyên và Môi trường và UBND các xã: Bình Định Nam (5%), Bình Nam (38,1%).

- Chỉ có UBND xã Bình Đào (91,81%) đảm bảo đạt tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được giao, còn lại các ngành và 21 xã, thị trấn chưa đảm bảo đạt tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được giao.

- Các địa phương có số lượng hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống iGate 2.0 trong kỳ rất thấp ở UBND các xã: Bình Chánh (22 HS), Bình Nam (22 HS), Bình Trị (35 HS), Bình Định Bắc (53 HS) và Bình Hải (70 HS).

- Theo Công văn số 256/UBND-VP ngày 07/02/2024 của UBND huyện về chấn chỉnh thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện. Theo đó, *UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã thị trấn và các cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC đối với các cá nhân, tổ chức tại Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 của UBND tỉnh và gửi bản sao Thư xin lỗi về Văn phòng HĐND & UBND huyện theo dõi, báo cáo UBND huyện.* Đến nay, Văn phòng HĐND & UBND huyện chưa nhận được thư xin lỗi của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo chỉ đạo trên.

3. Nguyên nhân

- Một số ngành, địa phương chưa thực hiện cập nhật tiến độ giải quyết TTHC trên Hệ thống iGate 2.0 dẫn đến hồ sơ đã trả kết quả cho công dân nhưng để trễ hạn trên Hệ thống.

- TTHC ở một số lĩnh vực thực hiện cơ chế một cửa liên thông nên có liên quan đến nhiều cấp, nhiều bước thực hiện dẫn đến việc giải quyết hồ sơ TTHC còn trễ hạn: như lĩnh vực Đất đai, Thành lập và hoạt động của HTX.

V. Giải pháp trong thời gian đến

Để tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng HĐND & UBND huyện đề nghị các ngành huyện và UBND các xã, thị trấn tăng cường phối hợp thực hiện các nội dung sau:

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức nghiên cứu, phân tích Bộ chỉ số tại Phụ lục Công văn số 1205/VPUBND-NCKS ngày 04/12/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về hướng dẫn tính điểm và sử dụng “Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” theo Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ để tổ chức thực hiện tốt nhất nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính; khắc phục các tồn tại, hạn chế để cải

thiện, nâng cao điểm số đơn vị

- Triển khai thực hiện các biện pháp khắc phục, không để xảy ra tình trạng tiếp nhận hồ sơ DVC trực tuyến trễ, hồ sơ giải quyết ở trạng thái đã và đang xử lý trễ hạn trên Hệ thống; đồng thời thực hiện đảm bảo chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao về cải cách TTHC, đổi mới việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến tại Công văn số 651/UBND-VP ngày 03/4/2024 của UBND huyện về triển khai hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2024

- Đề nghị Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thăng Bình và UBND các xã, thị trấn thực hiện xử lý hồ sơ trên phần mềm quản lý giao dịch điện tử hồ sơ đất đai (iLIS) đảm bảo theo trình tự và thời gian quy định, đồng thời hoàn thành quy trình các hồ sơ trễ hạn còn tồn trên phần mềm nhưng chưa được xử lý.

- Tăng cường thực hiện việc số hóa hồ sơ TTHC theo hướng dẫn tại Phụ lục kèm theo Công văn số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 của Văn phòng Chính phủ.

- Tiếp tục phối hợp với các Hội, đoàn thể và Tổ công nghệ cộng đồng địa phương có giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên địa bàn, hỗ trợ công dân sử dụng mã định danh điện tử, sử dụng thông tin về cư trú khi thực hiện các TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phấn đấu tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Tăng cường rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền, phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện đề xuất cấp trên phê duyệt danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện trực tuyến một phần hoặc toàn trình đồng thời đề xuất cắt, giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC.

Trên đây là báo cáo của Văn phòng HĐND & UBND huyện về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 06 tháng đầu năm 2024 trên địa bàn huyện, kính báo cáo UBND huyện theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Hạt Kiểm lâm Trung Quảng Nam;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- Chi Cục thuế Thăng Bình;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKKD Thăng Bình;
- UBND các xã, thị trấn;
- Bưu điện Thăng Bình;
- Lưu: VT.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**