

Số: /BC-UBND

Phổ Minh, ngày 08 tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Đánh giá về tình hình kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

Thực hiện Công văn số 4319/UBND- TTHC ngày 05 tháng 9 năm 2023 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo đánh giá tình hình thực hiện kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. UBND phường Phổ Minh báo cáo nội dung trên như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về gắn kết việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Một cửa (BPMC):

a) Kết quả đạt được:

- Kết quả triển khai quy trình số hóa đến BPMC các cấp và các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC:

Thực hiện các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với thực hiện Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyên đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”, trong đó xác định nhiệm vụ số hóa hồ sơ và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, từ đó UBND phường đã chủ động triển khai thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định.

Bộ phận Một cửa phường được đầu tư nâng cấp, sửa chữa năm 2020 và bố trí tại trụ sở UBND phường với diện tích 120 m² (15m x 8 m). Về cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ làm việc, hệ thống thiết bị máy vi tính để tác nghiệp chuyên môn: 100% cán bộ, công chức và người lao động phường có máy vi tính; 100% kết nối mạng truyền số liệu chuyên dùng, mạng LAN; có máy Scan phục vụ cho công tác số hóa.

Số lượng chữ ký số đã được cấp đến nay là 11 chữ ký số (gồm: 01 chữ ký số cơ quan và 10 chữ ký số cá nhân của cán bộ, công chức).

Công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa gồm: 4 lĩnh vực, với 5 công chức: Tư pháp – Hộ Tịch: 01; Văn phòng – Thống kê: 01; Địa chính – xây dựng - Đô thị & Môi trường: 01; Văn hóa – xã hội: 02

UBND phường cũng đã quán triệt, chỉ đạo đến toàn thể cán bộ, công chức, làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện đồng bộ, triệt để việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Việc nâng cấp hoàn thiện hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin:

Đường truyền: Hợp đồng gói của VNPT riêng biệt tại Bộ phận Một cửa, đường truyền tốt.

Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Đơn vị	Số kết quả giải quyết TTHC điện tử	Số kết quả giải quyết TTHC đã được cấp	Số kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực được số hóa	Số kết quả giải quyết TTHC quá phải số hóa	Số hồ sơ đã được số hóa	Số hồ sơ đã được giải quyết
Phường Phở Minh	03	910	910	893	252	910

Kết quả việc sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa: Số TTHC đã sử dụng lại kết quả số hóa đã có trong quá trình giải quyết TTHC trên tổng số TTHC theo từng cấp.

Sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC và thực hiện đúng quy trình các bước tiến hành số hóa theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ; thực hiện ký số các giấy tờ là thành phần hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC và chuyển vào kho lưu trữ cập nhật, bổ sung cho Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phục vụ giải quyết TTHC, đồng thời đề khai thác, tái sử dụng theo đúng quy định.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có):

Số hóa hồ sơ là một nhiệm vụ còn mới, nên cần phải được thực hiện nhiều để rút kinh nghiệm, từ đó đưa ra được một quy trình phù hợp, thống nhất. Hiệu quả của công tác này phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như điều kiện cơ sở vật chất, kiến thức về tin học, khả năng sử dụng và vận hành các thiết bị liên quan, trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Tuy nhiên, hiện nay điều kiện vật chất còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu thực hiện công tác số hóa hồ sơ.

2. Về đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hoá trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

a) Kết quả đạt được:

- Kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp xã với CSDL quốc gia về dân cư: Đã kết nối.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có): không.

- Đối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDLQGDC): Số lượng TTHC đã đơn giản hóa thông tin, tự động điền thông tin khai thác từ CSDLQGDC vào biểu mẫu, tỷ lệ % trên tổng số dịch vụ công trực tuyến; số lượng hồ sơ TTHC đã khai thác dữ liệu dân cư phục vụ định danh và xác thực điện tử, cắt giảm giấy tờ cá nhân như sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy, xác nhận cư trú:

Thực hiện theo quy định.

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có):

3. Mở rộng việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

a) Kết quả đạt được:

- Tổng số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính (nêu rõ tên TTHC; phân định rõ loại tiếp nhận hoặc tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính; số lượng hồ sơ tiếp nhận từ khi triển khai).

1. Chứng thực bản sao từ bản chính: 328 trường hợp.

2. Chứng thực chữ ký: 156 trường hợp.

3. Chứng thực các loại hợp đồng: 143 hồ sơ.

- Thực hiện tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến (phân rõ số lượng theo toàn trình, một phần; số lượng hồ sơ trực tuyến của từng TTHC trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết của TTHC).

- Dịch vụ công trực tuyến một phần:

+ Tổng số thủ tục hành chính đã cung cấp: 43

+ Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 458. Trong đó: Tiếp nhận tại nơi giải quyết TTHC: 304, Tiếp nhận trực tuyến: 154.

- Dịch vụ công trực tuyến toàn trình:

+ Tổng số thủ tục hành chính đã cung cấp: 7

+ Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 240. Trong đó: Tiếp nhận tại nơi giải quyết TTHC: 15, Tiếp nhận trực tuyến: 225

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có): Không.

4. Về nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của BPMC:

a) Kết quả thực hiện:

- Mô hình BPMC đang áp dụng tại địa phương thực hiện theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung)

- Giải pháp đã thực hiện để giảm thời gian giải quyết TTHC; kết quả đã giảm được thời gian (phút)/hồ sơ.

- Giải pháp đã thực hiện để tăng năng suất lao động; kết quả đạt được:

+ Số lượng hồ sơ cao nhất: chứng thực 627 trường hợp, thuộc lĩnh vực chứng thực.

+ Số lượng hồ sơ thấp nhất: 01 trường hợp cải chính hộ tịch, thuộc lĩnh vực Hộ tịch.

+ Trung bình số hồ sơ tiếp nhận của 01 cán bộ/1 ngày làm việc tại BPMC: Tổng số hồ sơ tiếp nhận/(số người tiếp nhận*số ngày làm việc).

912 hồ sơ/(05 người tiếp nhận * 224 ngày) = 1,46 Hồ sơ.

+ So sánh với cùng kỳ năm trước (trung bình số hồ sơ/01 cán bộ/01 ngày làm việc): Tính số trung bình năm trước so với kỳ báo cáo.

- Giải pháp đã thực hiện để giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại BPMC; kết quả đạt được:

+ Thời gian chờ đợi nhiều nhất (phút)/lần (thuộc lĩnh vực).

350 phút/lần, thuộc lĩnh vực đăng ký lại khai sinh

+ Thời gian chờ đợi ít nhất (phút)/lần (thuộc lĩnh vực).

15 phút/lần, thuộc lĩnh vực chứng thực.

+ So với cùng kỳ năm trước tăng (giảm) (phút)/lần.

- Việc tổ chức thực hiện tiếp nhận hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết TTHC theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức (nếu có đề nghị nêu rõ cách làm và lợi ích đem lại). Công dân có nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến liên hệ với công chức phụ trách lĩnh vực hoặc công chức phụ trách kiểm soát TTHC hướng dẫn cách nộp hồ sơ theo quy định.

Kết quả: Giảm thời gian đi lại cho công dân.

- Tổng số kiốt thông minh đã tổ chức triển khai tại BPMC để tư vấn, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ thực hiện TTHC tự động mà không cần hỗ trợ, tiếp nhận trực tiếp của cán bộ BPMC: Không

- Tổng số quầy tiếp nhận hồ sơ cho người già, phụ nữ mang thai, người khuyết tật (nếu có): Không

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có):

Việc ứng dụng công nghệ thông tin của công dân hiện nay còn hạn chế, chưa có đầy đủ trang thiết bị như: Điện thoại thông minh,... nên khó khăn cho công chức trong việc hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.

5. Đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới:

a) Kết quả thực hiện:

- Số TTHC đã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo cấp thực hiện: 31 thủ tục/171 thủ tục

Số hồ sơ đồng bộ, công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công cho người nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đề theo dõi, giám

sát, đánh giá trên tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết theo cấp thực hiện: 31 thủ tục

Đã triển khai Bộ Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công dựa trên dữ liệu theo thời gian thực theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ (đã công khai trên Cổng Thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; công khai định kỳ hàng tháng danh sách cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức người lao động giải quyết hồ sơ chậm muộn, những nhiều, tiêu cực).

b) Đánh giá kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại và đề xuất, kiến nghị, giải pháp (nếu có): Không.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính là một bước tiến vượt bậc trong việc nâng cao hiệu quả và tiện lợi của quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Qua việc áp dụng quy trình số hóa hồ sơ, người dân và doanh nghiệp có thể tiếp cận dễ dàng đến các dịch vụ công và giao dịch một cách nhanh chóng và hoàn toàn trực tuyến. Điều này giúp tiết kiệm thời gian, công sức và tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia vào việc phát triển kinh tế và xã hội. Tuy nhiên bên cạnh những thuận lợi còn có những khó khăn như: điều kiện vật chất còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu thực hiện công tác số hóa hồ sơ; một bộ phận Nhân dân chưa biết về công nghệ thông tin nên khó khăn trong việc hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến,....

III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Đề nghị cần quan tâm hỗ trợ kinh phí để nâng cấp trang thiết bị,... để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn.

Trên đây là báo cáo đánh giá tình hình thực hiện kết quả triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. UBND phường Phổ Minh báo cáo Văn phòng thị xã tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND & UBND thị xã;
- CT; PCT UBND phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Duy Bảo