

Số: **43** /BC-UBND

Bỉm Sơn, ngày **26** tháng 4 năm 2017

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông quý I năm 2017**

Thực hiện Công văn số 496/SNV-CCHC, ngày 21/4/2017 của Sở Nội vụ về việc báo cáo tình hình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. UBND Thị xã Bỉm Sơn báo cáo kết quả thực hiện cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI:**

##### **1. Số lượng các đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:**

UBND Thị xã Bỉm Sơn luôn quan tâm Công tác giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đến nay có 9 đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Trong đó:

Cấp thị xã: 01 Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (UBND thị xã Bỉm Sơn).

Cấp xã, phường: 08/08 đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Trong đó có 05 đơn vị (đạt 62,5%) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo các điều kiện theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg về diện tích, cơ sở vật chất và trang thiết bị.

##### **2. Số thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:**

Tổng số thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: 317 TTHC, trong đó cấp Thị xã: 243 TTHC (03 TTHC theo cơ chế một cửa; 240 TTHC theo cơ chế một cửa liên thông), cấp xã phường: 74 TTHC. Hiện tại Thị xã có 29 TTHC không thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (do đặc thù công việc): 02 thủ tục về lĩnh vực Tiếp công dân và xử lý đơn thư, 03 thủ tục lĩnh vực Thanh tra, 15 thủ tục lĩnh vực Giáo dục, 9 thủ tục lĩnh vực Nội vụ.

- Số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4: 0 TTHC

##### **3. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:**

Từ năm 2011 đến nay, thị xã Bỉm Sơn là một trong những thí điểm của tỉnh Thanh Hóa áp dụng mô hình Một cửa hiện đại. Kết quả thực hiện mô hình một cửa hiện đại đã đạt được những kết quả tích cực. Chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được nâng lên. Tỷ lệ TTHC được giải quyết đúng và trước hạn 2-5 ngày so với quy định đạt trên 90% (có phụ lục kèm theo). 100% các đơn vị trên địa bàn thị xã thực hiện nghiêm túc việc niêm yết thủ tục hành chính và nguyên tắc “3 không” và thực hiện nghiêm túc “3 không” trong giải quyết TTHC (không phiền hà, không sách nhiễu; không

yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 1 lần; không trễ hẹn). Việc thu phí, lệ phí được công khai, có biên lai theo quy định của nhà nước.

Tất cả TTHC thực hiện theo cơ chế Một cửa, cơ chế Một cửa liên thông được áp dụng theo bộ TTHC của Tỉnh ban hành, trong đó UBND Thị xã đã xây dựng số ngày thực hiện giải quyết TTHC của từng bộ phận chuyên môn và lãnh đạo thị xã, thực hiện mẫu hóa các biểu mẫu. Trên trang thông tin điện tử của Thị xã, Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và các xã phường đã thực hiện niêm yết công khai tất cả các quy trình thủ tục hành chính được áp dụng, phí, lệ phí... tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân trong giải quyết TTHC.

Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thị xã và các xã phường đã ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, hồ sơ tiếp nhận của công dân, luân chuyển hồ sơ, theo dõi xử lý và trả kết quả ở các lĩnh vực công việc liên quan được thực hiện trên phần mềm một cửa nên việc theo dõi, giám sát được thuận tiện. Trong quá trình thẩm định, giải quyết TTHC nếu phát hiện thiếu sót hồ sơ sẽ được phòng ban chuyên môn trả lại và hướng dẫn bổ sung, sửa đổi hồ sơ phù hợp trên phần mềm; Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu trạng thái hồ sơ thông qua phần mềm tra cứu mã vạch tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc qua mã vạch trên Trang thông tin điện tử của thị xã 24/24h.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG:**

### **1. Ưu điểm:**

Được sự quan tâm của các cấp ủy và chính quyền các cấp về việc triển khai thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thị xã đã có những bước chuyển biến tích cực:

UBND Thị xã tổ chức tốt công tác phổ biến, tuyên truyền, quán triệt và triển khai thực hiện Quyết định 09/2015/ QĐ-TTg: Chỉ đạo Đài truyền thanh - truyền hình Thị xã và hệ thống đài phát thanh các xã, phường xây dựng chuyên đề công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tăng thời lượng phát sóng tuyên truyền nội dung cơ bản về thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Chính phủ; đăng tải các tin bài về công tác cải cách TTHC trên Trang TTĐT của Thị xã. Đồng thời, thường xuyên tuyên truyền qua nhiều hình thức khác như: Tuyên truyền, phổ biến của Hội đồng PHGDPL; Hội nghị cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị; công tác hoà giải ở cơ sở; thông qua tư vấn pháp luật; mạng thông tin điện tử và hiệu quả xây dựng tủ sách pháp luật ở cơ sở để thông tin, tuyên truyền pháp luật của Nhà nước nói chung, về cải cách thủ tục hành chính nói riêng phục vụ nhân dân trên địa bàn.

Chỉ đạo cơ quan, đơn vị trực thuộc thực hiện thống kê, rà soát danh mục TTHC và đưa 100% TTHC thuộc thẩm quyền thực hiện hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; thực hiện rà soát các văn bản luật, Nghị định của Chính phủ, Thông tư của Bộ ngành quy định về TTHC để thực hiện việc điều chỉnh hồ sơ, biểu mẫu, quy trình, các bước thực hiện và niêm yết công khai tại bảng niêm yết của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từ Thị xã đến xã phường và cung cấp dịch vụ công trực tuyến 100% mức độ 2 trên Cổng TTĐT Thị xã.

Ngoài ra, tại Hội nghị giao ban với các xã, phường và các cơ quan đơn vị; Chủ tịch UBND Thị xã đã trực tiếp chỉ đạo, đôn đốc Chủ tịch UBND các xã,

phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức quán triệt học tập và xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện công tác CCHC của cơ quan, đơn vị rà soát TTHC; theo đó yêu cầu đặt ra cho cơ sở phải tập trung đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, của Chính phủ.

Bên cạnh đó, UBND thị xã đang thực hiện đầu tư nâng cấp hệ thống phần mềm, trang thiết bị cho Bộ phận Một cửa hiện đại tại UBND thị xã tạo điều kiện tốt nhất trong việc nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thị xã.

- Việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đặc biệt việc ứng dụng CNTT trong giải quyết các TTHC đã có nhiều chuyển biến tích cực làm thay đổi căn bản trong mối quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan QLNN với tổ chức, người dân và doanh nghiệp góp phần nâng cao trách nhiệm của các cơ quan QLNN, của cán bộ, công chức trong giải quyết công việc giảm phiền hà, sách nhiễu, chi phí đi lại, chi phí văn phòng phẩm... cho tổ chức và công dân đặc biệt là thời gian giải quyết rút ngắn hơn, tiết kiệm từ 2 đến 5 ngày so với quy định.

- Công tác phối hợp giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn UBND thị xã được thực hiện đúng thẩm quyền và đúng quy định, quy trình trên phần mềm ứng dụng CNTT cũng như quy trình làm việc thông thường.

- Đội ngũ CBCC làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từ thị xã đến xã, phường chấp hành nghiêm túc kỷ luật hành chính, đổi mới lề lối làm việc và tác phong công tác, không có biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức, công dân.

## **2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:**

### **\* Tồn tại, hạn chế:**

Bên cạnh những kết quả đạt được thì trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thị xã, nhất là các đơn vị xã, phường còn tồn tại nhiều khó khăn, vướng mắc:

- Ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC tại các xã phường còn hạn chế nên hiệu quả chưa cao.

- Bộ TTHC chưa được thường xuyên cập nhật, sửa đổi, bổ sung trên phần mềm hỗ trợ giải quyết TTHC từ cấp thị đến xã phường.

- Việc đầu tư cơ sở vật chất, các trang thiết bị thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông tuy đã được quan tâm xong nguồn kinh phí của địa phương còn hạn hẹp, chưa cấp kịp thời nên trên địa bàn Thị xã mới có 5/8 xã, phường có Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đạt điều kiện về diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị theo quy định của Quyết định 09/2015/QĐ-TTg.

- Một số cán bộ, công chức chưa tâm huyết với nghề, chưa hướng dẫn tận tình cho công dân khi tham gia giải quyết TTHC.

- Kinh phí cho đầu tư cơ sở vật chất, các trang thiết bị phục vụ thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông tuy đã được quan tâm xong vẫn chưa được đầu tư tương xứng với tầm quan trọng của công việc.

**\* Nguyên nhân:**

- Phần lớn công chức xã phường chưa được tham gia đào tạo các lớp căn bản về tin học, nên trong quá trình thực hiện còn chưa thành thạo.

- Do TTHC thường xuyên sửa đổi, bổ sung, thay thế, ban hành mới nên việc cập nhật cần nhiều thời gian và công sức dẫn đến việc công khai TTHC và cập nhật phần mềm có lúc, có nơi chưa kịp thời.

- Kinh phí của địa phương dành cho lĩnh vực Cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC, ứng dụng CNTT nói riêng còn hạn chế.

- Chưa có chính sách cụ thể của Tỉnh về chế độ phụ cấp cho Cán bộ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

**III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT:**

1. Đề nghị Tỉnh bổ sung biên chế đảm bảo bố trí cán bộ tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các cấp.

2. Đề nghị UBND Tỉnh xem xét hỗ trợ nguồn kinh phí cấp cho các đơn vị triển khai đầu tư xây dựng cơ sở vật chất (Phòng tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ, thiết bị tin học, phần mềm...) để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại.

3. Đề nghị Tỉnh tổ chức lớp đào tạo tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức cho Cán bộ công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Đề nghị UBND Tỉnh khi ra quyết định bãi bỏ các TTHC cũ, công bố TTHC mới thay đổi, bổ sung kịp thời tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan hành chính giải quyết thủ tục cho công dân, tổ chức được kịp thời và chính xác.

5. Đề nghị UBND Tỉnh có cơ chế, chính sách đãi ngộ cho cán bộ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (b/c);

- Lưu: VT, NV.



**Mai Đình Lâm**

PHỤ LỤC II

**KẾT QUẢ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG  
CỦA UBND CẤP HUYỆN VÀ CẤP XÃ**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày /4/2017 của UBND thị xã Bim Sơn)

STT	Tên đơn vị thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Số TTHC đang thực hiện theo cơ chế một cửa	Số TTHC đang thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông	Tổng số hồ sơ đã nhận	Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tổng số hồ sơ giải quyết quá hạn	Ghi chú
<b>A</b>	<b>CẤP HUYỆN</b>						
	UBND Thị xã Bim Sơn	3	240	853	829	24	
	<b>Tổng</b>	<b>3</b>	<b>240</b>	<b>853</b>	<b>829</b>	<b>24</b>	
<b>B</b>	<b>CẤP XÃ, PHƯỜNG (08)</b>						
1	Phường Ba Đình		63	1315	1315	0	
2	Phường Ngọc Trạo		63	1107	1107	0	
3	Phường Bắc Sơn		63	569	569	0	
4	Phường Phú Sơn		63	450	450	0	
5	Phường Đông Sơn		63	778	778	0	
6	Phường Lam Sơn		63	609	609	0	
7	Xã Hà Lan		74	750	750	0	
8	Xã Quang Trung		74	955	955	0	
	<b>Tổng</b>			<b>6533</b>	<b>6533</b>	<b>0</b>	

**Lí do trả quá hạn:**

- + Quá hạn do công dân không thực hiện nghĩa vụ tài chính theo thông báo
- + Do gia đình không đến kê khai hồ sơ
- + Do sai lệch diện tích ở bản đồ qua các thời kì đo đạc.