

# **BÁO CÁO THAM LUẬN**

## **Về công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, tồn tại và hạn chế**

Đơn vị: UBND xã Phú Trung

Kính thưa:.....!

*Thưa toàn thể hội nghị!*

Về dự Hội nghị ngày chuyển đổi số hôm nay. Lời đầu tiên cho phép tôi được gửi tới quý vị đại biểu lời chúc sức khỏe và lời chào trân trọng nhất!

### **Kính thưa quý vị đại biểu, thưa toàn thể Hội nghị!**

Được sự cho phép của BTC tôi xin phép được trình bày báo cáo tham luận về công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của xã Phú Trung như sau:

Công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính là một trong những nhiệm vụ trọng tâm được cấp ủy Đảng, chính quyền quan tâm chỉ đạo thực hiện, nhằm xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, phục vụ tốt cho người dân và doanh nghiệp. Tại Bộ phận một cửa của UBND xã Phú Trung trong thời gian qua đã được trang bị đầy đủ các thiết bị để phục vụ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và công dân đến đăng ký làm các thủ tục hành chính và tra cứu tình trạng hồ sơ, hỗ trợ và tiếp nhận các ý kiến, phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp. Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa hiện nay đạt hiệu quả cao, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp không phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi, tiết kiệm được thời gian, giảm được phiền hà khi đến giao dịch, giải quyết công việc nhanh gọn tại cơ quan hành chính nhà nước.

Trong thời gian qua cán bộ ở bộ phận một cửa của xã vừa hướng dẫn vừa tiếp nhận hồ sơ và giải quyết hồ sơ cho công dân. Đồng thời hướng dẫn công dân thanh toán phí, lệ phí bằng biên lai điện tử và không sử dụng tiền mặt mà thanh toán chuyển khoản vào tài khoản của UBND xã thông qua quét mã QR. Kết quả công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/9/2024 tổng số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết là 1.114 hồ sơ, trong đó: tiếp nhận và giải quyết trên dịch vụ công là 468 hồ sơ, đạt tỷ lệ 42% (giải quyết trước 434 hồ sơ, giải quyết trễ hạn 34 hồ sơ).

Tỷ lệ hồ sơ còn đạt thấp nguyên nhân là do cách tính phần trăm (%) hiện nay chưa phù hợp dẫn đến tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ không cao đối với các xã có số dân ít. Nguyên nhân tỉ lệ hồ sơ đạt thấp là do trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cấp xã hồ sơ trực tiếp (hồ sơ một phần) nhiều, mà hồ sơ trực tuyến (hồ sơ toàn trình) phát sinh ít nên sẽ làm cho tỷ lệ phát sinh hồ sơ của xã đạt tỷ lệ thấp.

Bên cạnh đó, trong thời gian qua UBND xã vẫn còn hồ sơ trễ hạn, nguyên nhân chủ quan là việc chưa thường xuyên theo dõi hệ thống Dịch vụ công hằng ngày, việc tương tác giữa công chức tiếp nhận hồ sơ và lãnh đạo phê duyệt chưa kịp thời

và có một số công dân nộp hồ sơ trực tuyến từ các địa phương khác đến sai cơ quan hoặc thẩm quyền giải quyết nhưng cán bộ tiếp nhận, khi xử lý không nêu lý do trả hồ sơ dẫn đến hồ sơ bị treo và trễ hạn. Qua tình trạng trên UBND xã tổ chức họp đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính để chấn chỉnh kịp thời, nhằm hạn chế hồ sơ trễ hạn và đã đề ra một số biện pháp khắc phục trong thời gian tới như sau:

*Thứ nhất:* tiếp tục nâng cao vai trò của cấp ủy đảng, chính quyền trong việc quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Phối hợp với các đoàn thể chính trị xã hội và lực lượng DQTT cử người hỗ trợ công dân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

*Thứ hai:* Chỉ đạo Văn phòng UBND xã lập nhóm Zalo dịch vụ công của xã để các thành viên ở bộ phận một cửa và lãnh đạo trao đổi, tương tác công việc, đơn đốc nhắc nhở giải quyết và trả kết quả kịp thời đúng hạn.

*Thứ ba:* Chỉ đạo các công chức ở bộ phận một cửa thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính, lấy kết quả, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của người dân làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ; thường xuyên tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ công chức để kịp thời xử lý nghiêm đúng quy định (nếu có).

*Thứ tư:* Tiếp tục duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa UBND xã Phú Trung, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, công khai những quy định về giải quyết TTHC; đảm bảo cơ sở vật chất để phục vụ tốt cho người dân khi đến liên hệ công việc; trang thiết bị phục vụ cho công chức làm việc tại bộ phận 01 cửa được quan tâm đầu tư.

*Thứ năm:* chủ động rà soát, phát hiện các bất cập về thủ tục hành chính, giấy tờ công dân cần cắt giảm, đơn giản hóa; đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật để thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa, trong giải quyết về thủ tục hành chính.

**Kính thưa quý vị đại biểu, thưa toàn thể Hội nghị!**

Trên đây là báo cáo tham luận về “Công tác tiếp nhận và giải quyết hành chính” của UBND xã Phú Trung. Kính chúc các đồng chí lãnh đạo, quý đại biểu mạnh khỏe, hạnh phúc và thành công. Xin trân trọng cảm ơn!