

Số: /BC-UBND

Ba Vì, ngày tháng 4 năm 2024

**BÁO CÁO**  
**Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa xã Ba Vì**

*Thực hiện Công văn số 757/UBND ngày 16/4/2024 của UBND huyện Ba Tư về việc báo cáo tình hình hoạt động của Bộ phận một cửa.*

UBND xã Ba Vì báo cáo tình hình hoạt động của Bộ phận một cửa xã như sau:

**1. Tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

*a) Tình hình thực hiện*

Để triển khai thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa xã, UBND xã đã ban hành Công văn số 36/UBND ngày 29/02/2024 về việc tập trung triển khai các giải pháp nhằm duy trì và nâng cao chỉ số CCHC (PAR INDEX) năm 2024; Công văn số 45/UBND ngày 05/3/2024 về việc tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa để chỉ đạo việc giải quyết TTHC cho người dân tại Bộ phận Một cửa xã. Ngoài ra định kỳ hàng tháng UBND xã tổ chức cuộc họp để kiểm tra tình hình hoạt động của Bộ phận Một cửa xã đồng thời đề ra giải pháp để giải quyết các khó khăn vướng mắc trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã.

*b) Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính*

- Về số hóa hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 16/4/2024 tỷ lệ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC đạt tỷ lệ 99,56% (có 03 hồ sơ thuộc lĩnh vực Dân tộc chưa số hóa kết quả đầu ra vì Ban Dân tộc tỉnh trả kết quả nên UBND xã Ba Vì không thể số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các hồ sơ nêu trên)

- Kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã

Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 14/4/2024 Bộ phận Một cửa xã đơn tiếp nhận và giải quyết 681 hồ sơ, trong đó: Trực tiếp 04 hồ sơ; Trực tuyến 669 hồ sơ; Từ kỳ trước chuyển qua 08 hồ sơ.

Kết quả giải quyết:

+ Hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn: 678 hồ sơ

+ Hồ sơ đang giải quyết trong hạn: 02 hồ sơ

+ Hồ sơ đã rút: 01 hồ sơ

**\* Ưu điểm**

Nhìn chung kết quả nhập hồ sơ thủ tục hành chính trên phần Mềm một cửa điện tử tỉnh phiên bản 2.0 và giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được chỉ đạo và duy trì tốt.

Thái độ phục vụ tận tình, ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức đã tạo điều kiện thuận lợi, thông thoáng cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ làm việc, đem đến sự hài lòng cho người dân, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

**\* Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Hiện nay một số bộ phận người dân sử dụng thuê bao di động chưa chính chủ nên dẫn đến khó khăn trong quá trình hướng dẫn đăng ký tài khoản dịch vụ công.

- Đường truyền có lúc chưa ổn định dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ công dân bị gián đoạn làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC cho công dân.

- Các phần mềm ứng dụng đôi lúc bị lỗi nên đã làm ảnh hưởng đến việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

**2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa** (bao gồm: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã)

**a) Tình hình, tổ chức thực hiện**

Hiện nay Bộ phận Một cửa xã gồm có 06 đồng chí, trong đó: 01 Tổ trưởng (Chủ tịch UBND xã); 01 Thường trực Bộ phận (công chức Văn phòng – Thống kê); 04 thành viên gồm: Văn hóa – Xã hội (01 công chức), Tư pháp – Hộ tịch (02 công chức), Địa chính – Nông nghiệp – Xây dựng và Môi trường (01 công chức) được kiện toàn tại Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 11/01/2023, đồng thời đã phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức tại Bộ phận Một cửa xã.

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa cơ bản đáp ứng nhu cầu giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã theo Điều 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, cụ thể:

- Máy tính: 05 cái;
- Máy in: 05 cái;
- Máy scan: 02 cái;
- Có bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính;
- Có khu vực tiếp nhận và trả kết quả;
- Bố trí đủ ghế ngồi chờ: 15 cái;
- Bàn để viết: 05 bàn (bố trí theo quầy);

- Bố trí 01 máy tính (*KIOSK*) có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

- Lắp đặt 01 camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống;

- Lắp đặt 01 máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

- Bố trí 01 máy hình cảm ứng (*KIOSK*) phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng;

- Có 08 chữ ký số để số hóa hồ sơ, tài liệu;

- Bố trí 01 tivi để công khai tiến độ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa;

- Đã bố trí 05 máy tính bảng phục vụ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua phần mềm iGate.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã tiếp tục công khai đầy đủ bộ TTHC và kịp thời niêm yết các TTHC khi có sửa đổi, bổ sung của các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết, mức thu phí, lệ phí; Việc công khai TTHC được thực hiện bằng nhiều hình thức như:

- Công khai TTHC dưới dạng Mã QR, niêm yết tại Bộ phận một cửa xã

- Công khai TTHC bằng màn hình điện tử (máy Kiosk phục vụ tra cứu) tại bộ phận một cửa xã;

- Công khai TTHC trên Trang thông tin điện tử xã tại đường link: <https://xabavi.bato.quangngai.gov.vn/web/xa-ba-vi/thu-tuc-hanh-chinh>

Qua đó đã giúp cho tổ chức và cá nhân dễ dàng tìm hiểu và thực hiện khi có yêu cầu, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

Tiếp tục triển khai thực hiện tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã theo các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt và rút ngắn thời gian giải quyết đối với Danh mục dịch vụ công trực tuyến, Danh mục dịch vụ công trực tuyến thí điểm tiếp nhận và trả kết quả hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo đúng quy trình tại các Quyết định của Chủ tịch UBND xã công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, 100% TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa xã đều được đưa lên phần mềm một cửa điện tử tỉnh phiên bản 2.0.

*b) Đánh giá, nêu rõ tính hiệu quả trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa*

Nhìn chung khi vận hành mô hình Bộ phận Một cửa đã giải quyết kịp thời TTHC cho người dân đúng theo quy định của pháp luật, giảm bớt thời gian đi lại và chi phí cho người dân. Các TTHC được công khai bằng nhiều hình thức để người dân có thể tra cứu và tiếp cận một cách dễ dàng, công chức tại Bộ phận Một nhiệt tình, năng nổ trong công việc, khi người dân đến liên hệ giải quyết TTHC công chức thực hiện luôn luôn niềm nở với phương châm “Hành chính phục vụ” luôn nỗ lực hết mình để giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân một cách nhanh nhất và đúng theo quy định của pháp luật.

Thủ tục hành chính công khai minh bạch, kỷ luật kỷ cương hành chính được nâng cao. Việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa thực hiện đúng quy trình, giải quyết nhanh gọn, kết quả giải quyết TTHC đạt chất lượng cao. Từ khi bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí phòng làm việc riêng tạo điều kiện cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch giải quyết TTHC không phải liên hệ nhiều nơi, nhiều bộ phận phụ trách, tiết kiệm được thời gian, giảm được phiền hà khi đến giao dịch, giải quyết công việc tại UBND xã.

Đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như phẩm chất chính trị và đạo đức ngày càng được nâng cao. Cán bộ, công chức, 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.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào việc tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ TTHC giúp công chức chuyên môn kiểm soát được quá trình giải quyết hồ sơ; thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và thực hiện số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến đảm bảo theo quy định.

*c) Đánh giá, nêu rõ những thuận lợi trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương*

Hạ tầng ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND xã đã được trang bị cơ bản đảm bảo phục vụ trong việc giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh; trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như phẩm chất chính trị và đạo đức ngày càng được nâng cao. Cán bộ, công chức 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 giao dịch TTHC.

*d) Đánh giá, nêu rõ những khó khăn, bất cập trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương*

Với đặc thù là địa bàn xã miền núi với trên 75% dân số là người đồng bào Dân tộc thiểu số (Hrê); Mặt bằng trình độ văn hóa còn thấp, khả năng tiếp cận

công nghệ thông tin còn nhiều hạn chế nên việc hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến còn gặp nhiều khó khăn.

Hiện nay đường truyền và phần mềm vẫn còn bị ngẽn và bị lỗi nên dẫn đến việc giải quyết TTHC cho người chưa kịp thời.

Một số TTHC liên thông, mặc dù là cơ quan trực tiếp tiếp nhận hồ sơ TTHC, nhưng trả kết giải quyết được cấp có thẩm quyền trả kết quả trực tiếp cho công dân nên một số hồ sơ, UBND xã chưa thể số hóa kết quả đầu ra theo yêu cầu.

UBND xã Ba Vì kính báo cáo ./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- VP HĐND&UBND huyện;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Mặt trận và các Hội, đoàn thể xã;
- Công chức, KCT xã;
- Trang thông tin điện tử xã Ba Vì;
- Lưu: VT.

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

**Lê Văn Thảo**

## PHỤ LỤC

**Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp**  
(Kèm theo Báo cáo số \_\_\_\_\_ /UBND ngày 14/2024 của UBND xã Ba Vì)

STT	Bộ phận Một cửa	Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	
<b>CẤP XÃ</b>					
1	Bộ phận Một cửa xã Ba Vì	05	0	0	