

## **BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ**

### **Về cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030**

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

##### **1. Đánh giá chung:**

Lãnh đạo cơ quan thị trấn Sịa luôn quan tâm và chỉ đạo kịp thời các ban ngành, đoàn thể, đơn vị thực hiện triển khai và phổ biến sâu rộng đến toàn thể cán bộ, công chức và nhân dân về Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể Cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020, Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể Cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020 và các văn bản khác có liên quan đến công tác CCHC. Nhìn chung, việc quán triệt Chương trình tổng thể CCHC được thực hiện thường xuyên, đi vào chiều sâu, đã tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính và đẩy mạnh việc thực hiện các nhiệm vụ chương trình cải cách hành chính đến sự ổn định chính trị, sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

Thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 UBND thị trấn Sịa đã nỗ lực xây dựng kế hoạch, thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng trong công tác CCHC. Công tác CCHC của thị trấn đã có chuyển biến tích cực trên cả 6 nội dung. Hệ thống văn bản pháp quy tiếp tục đổi mới và hoàn thiện; công tác cải cách hành chính được từng bước đổi mới, nâng cao hiệu quả thiết thực; đội ngũ CBCC được nâng lên rõ rệt, đáp ứng tốt hơn yêu cầu nhiệm vụ đề ra. Tổ chức bộ máy của cơ quan được kịp thời củng cố, sắp xếp theo quy định của cấp trên. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai minh bạch và giải quyết các thủ tục đúng trình tự theo quy định của Pháp luật giảm bớt sự phiền hà, đi lại của nhân dân góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý Nhà nước thúc đẩy sự phát triển về kinh tế-xã hội-an ninh-quốc phòng.

Công tác cải cách hành chính đã được Đảng ủy, Ủy ban nhân dân thị trấn thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, thể chế hành chính ngày càng đổi mới, đúng pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương, đã được đầu tư cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

Việc rà soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, bảo đảm thực hiện đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính. Chất lượng cải cách thủ tục hành chính ngày càng được nâng lên, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

Bộ máy hành chính tiếp tục được tổ chức đảm bảo hợp lý, khoa học, tinh gọn hoạt động có hiệu quả hạn chế sự chồng chéo, trùng lặp trong cơ quan, cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc và nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của HĐND và UBND thị trấn trong việc quyết định, ban hành những chính sách trong phạm vi được phân cấp, phát huy vai trò giám sát của HĐND. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công rõ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của đội ngũ cán bộ, công chức.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND thị trấn được đẩy mạnh và đạt được một số kết quả bước đầu, mang lại hiệu quả cao trong công việc

## **2.1 Kết quả đạt được**

### **a) Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành**

- Thực hiện có hiệu quả công tác rà soát, kiểm soát chặt chẽ và nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh, nhất là các TTHC liên quan đến người dân, tổ chức. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa và công khai TTHC ở tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh theo quy định về kiểm soát TTHC.

### **b) Việc kiểm soát thủ tục hành chính**

#### **Việc ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo các quy định của Chính phủ**

Nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa hiện đại, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, góp phần tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính. Hằng năm, UBND thị trấn Sịa đều ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính. UBND thị trấn Sịa đã ban hành Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 23/02/2018 về việc công bố công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính cơ quan thị trấn Sịa. Đã phân công 01 đồng chí công chức Văn phòng - Thống kê làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC tiến hành theo dõi, tổng hợp báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính hàng quý, năm theo đúng quy định. Tham gia tập huấn Nghiệp vụ Công tác kiểm soát thủ tục hành chính do Văn phòng HĐND-UBND tỉnh tổ chức.

Hằng năm, UBND thị trấn đều ban hành các kế hoạch như: Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính như: Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2019 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2019 của thị trấn Sịa, Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 31 tháng 01 năm 2020 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2020 của thị trấn Sịa. Qua đó chỉ đạo các bộ phận thường xuyên

rà soát thủ tục hành chính nhằm kịp thời phát hiện đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định, thủ tục hành chính không cần thiết, không phù hợp, không đáp ứng yêu cầu nguyên tắc về quy định và thực hiện thủ tục hành chính hoặc để cắt giảm chi phí về thời gian, tiền bạc của người dân, doanh nghiệp trong việc tuân thủ thủ tục hành chính; góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, giải phóng mọi nguồn lực của xã hội ... Căn cứ vào Kế hoạch rà soát, UBND thị trấn Sịa giao Công chức Văn phòng- thông kế thị trấn Sịa theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện theo Kế hoạch. Nhìn chung, 100% TTHC đề ra trong Kế hoạch của thị trấn đều được các bộ phận chuyên môn triển khai rà soát, đánh giá. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ đầy đủ, đúng thời gian quy định, tỷ lệ hồ sơ quá hạn chiếm tỷ lệ .

Được sự quan tâm chỉ đạo của cấp trên, sự hướng dẫn của các phòng chuyên môn, công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính tại UBND giai đoạn 2010 – 2020 đã có nhiều chuyển biến và đạt được kết quả bước đầu. Đặc biệt, sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ đầu mối thực hiện kiêm nhiệm nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính tại thị trấn và các cán bộ công chức bộ phận chuyên môn trong thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Công tác triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính luôn được đội ngũ cán bộ, công chức UBND thị trấn Sịa triển khai thực hiện nghiêm túc.

### **Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh , kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính và tình hình , kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc giải quyết của UBND thị trấn Sịa**

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính được UBND tỉnh thường xuyên quan tâm .UBND thị trấn Sịa chỉ đạo các bộ phận tiếp nhận và giải quyết hồ sơ có trách nhiệm giải trình trong việc thực hiện TTHC có văn bản/mẫu phiếu nêu rõ lý do gửi cho đối tượng thực hiện TTHC, trong trường hợp xin gia hạn thời gian giải quyết, đề nghị bổ sung, hoàn thiện hoặc từ chối giải quyết hồ sơ, làm thư xin lỗi đối với những hồ sơ trễ hạn...; tăng cường kiểm soát quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ bằng các biện pháp như sử dụng đầy đủ các mẫu phiếu, sổ theo dõi quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả.

Các công chức chuyên môn phối hợp với Công chức Văn phòng - Thống kê đã đồng bộ thủ tục, thiết lập các quy trình giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đúng trình tự, thời gian, các bước thực hiện theo hướng dẫn của cấp trên. Trong đó tất cả các quy trình đã đảm bảo 4 bước tiếp nhận, xử lý, phê duyệt và trả kết quả.

UBND thị trấn Sịa đã triển khai thực hiện các quy định về tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với TTHC và quy định hành chính liên quan. Chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện và thông tin kịp thời tới người dân và doanh nghiệp cơ chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính. UBND thị trấn Sịa đã ban hành các Thông báo về công bố số điện thoại, địa chỉ, email tiếp nhận, phản ánh kiến nghị

liên quan đến thủ tục hành chính và đã niêm yết quy trình việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị về quy định hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Sịa và trên trang thông tin điện tử thị trấn. Đã chỉ đạo các bộ phận thực hiện nghiêm túc quy định về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính. Tuy nhiên thời gian qua, UBND thị trấn Sịa không có đơn thư phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính .

### **2.3 Công khai thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật**

Thực hiện niêm yết công khai rõ ràng, đầy đủ, chính xác các thủ tục hành chính của UBND tỉnh ban hành các quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã nhằm tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, thực hiện đúng quy định; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và đồng thời thực hiện quyền giám sát đối với cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

UBND thị trấn Sịa đã chỉ đạo các cán bộ, công chức chủ động rà soát, cập nhật, thống kê các TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ trong bộ TTHC chung áp dụng tại cấp xã niêm yết công khai trước bảng niêm yết Bộ phận Tiếp nhận và Trả KQ thực hiện giải quyết bộ thủ tục hành chính và trên cổng thông tin điện tử của cơ quan các quyết định công bố bộ thủ tục hành chính, quy trình thực hiện, quy định hành chính có liên quan của bộ thủ tục hành chính tại địa chỉ: <http://sia.thuathienhue.gov.vn>. Công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử của thủ trưởng cơ quan để tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị với các hình thức niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan, trên cổng thông tin điện tử của cơ quan .

Nhìn chung công tác công khai TTHC được triển khai khá nghiêm túc, đúng quy định.

### **2.4 Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

Duy trì hiệu quả hoạt động Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông Việc tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông đã được quan tâm, có nhiều chuyển biến tích cực (số hồ sơ tồn đọng, hồ sơ quá hạn giảm). Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại với tổng diện tích là 40 m<sup>2</sup>; được sự quan tâm của cấp trên đã trang cấp mới một số trang thiết bị, cụ thể: Máy vi tính, máy scan, máy photocopy, thiết bị đọc mã vạch, máy tra cứu thông tin, màn hình hiển thị thông tin, camera giám sát, máy in, kiot đánh giá mức độ hài lòng, ghế chờ và một số cơ sở vật chất khác cơ bản đảm bảo tiêu chuẩn của Đề án do UBND tỉnh và huyện phê duyệt. Đã đưa vào sử dụng thống nhất phần mềm Xử lý dịch vụ công tập trung để thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận TN&TKQ. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND thị trấn Sịa trong thời gian qua đã thu được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Việc cải cách quá trình giải quyết TTHC được UBND thị trấn Sịa áp dụng nhiều giải pháp tích cực và

đem đến những chuyển biến rõ rệt. Tính công khai, minh bạch không ngừng được cải thiện. Trách nhiệm của các bộ phận giải quyết TTHC trong việc giải trình, giải thích việc thực thi pháp luật cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp biết và thực hiện ngày càng được chú trọng. Việc phối hợp thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC giữa các ban, ngành ngày càng được tăng cường. Việc chuẩn hóa nội dung công bố TTHC được triển khai kịp thời và có chất lượng. Các thủ tục hành chính đều được UBND thị trấn niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ khi có Quyết định công bố của Ủy ban nhân dân tỉnh; bảo đảm giải quyết công việc thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và đồng thời thực hiện quyền giám sát đối với cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Sịa đã bố trí kiot đánh giá mức độ hài lòng và 01 Hòm thư góp ý để đánh giá mức độ hài lòng, nắm bắt những tâm tư, nguyện vọng, những phản ánh kiến nghị của các cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch. UBND thị trấn đã ban hành Quyết định đánh giá mức độ hài lòng của từng quý theo đúng thời gian quy định.

Sổ theo dõi và phiếu tiếp nhận hồ sơ được cập nhật thường xuyên, có ghi thời gian hẹn trả hồ sơ và khi giao trả hồ sơ công dân, tổ chức xác nhận. Có những loại thủ tục giải quyết ngay thì không ghi giấy hẹn.

Mỗi công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn ngày càng đi vào nề nếp, luôn chấp hành văn hóa công sở; trang phục áo dài. Đã lắp đặt bảng tên công chức trên bàn làm việc, đeo thẻ trong thực hiện nhiệm vụ. Thực hiện tốt phương châm “ Thân thiện - Đơn giản - Đúng hẹn” , “ Nâng cao ý thức trách nhiệm hết lòng hết sức phụng sự Tổ Quốc phục vụ nhân dân”.

Căn cứ Quyết định số 2.651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế UBND thị trấn Sịa đã thành lập bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Quyết định số 71/QĐ-UBND, ngày 20/9/2018 về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân thị trấn Sịa. Đã ban hành Quyết định số 64/QĐ-UBND, ngày 02/8/2019 về việc Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của ủy ban nhân dân thị trấn Sịa, Quyết định số 65/QĐ-UBND, ngày 02/08/2019 về Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân thị trấn Sịa... Theo đó, số lượng thành viên Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại thị trấn Sịa gồm có 08 cán bộ, công chức; trong đó, Chủ tịch UBND thị trấn là Trưởng Bộ phận; 07 thành viên là cán bộ, công chức của các bộ phận: Văn phòng - Thống kê; Tư pháp - Hộ tịch; Văn hoá - Xã hội (Lao động- TB&XH); Địa chính - Xây dựng; Công an (hộ khẩu và thủ tục hành chính liên quan); Thủ quỹ (hướng dẫn và thu phí, lệ phí).

### **2.5 Về tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,**

UBND thị trấn Sịa tiến hành cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 đối với các TTHC được cấu hình quy trình theo mức độ 3 và mức độ 4 cấp trên quy định ( các TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết theo cơ chế một cửa liên thông). Tiến hành niêm yết công khai danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn trong đó có các TTHC mức độ 3 và 4 để nhân dân dễ tìm hiểu thông và đăng ký giao dịch đơn giản, thuận tiện nhất

Tuy nhiên do tâm lý người dân còn e ngại khi tham gia giao dịch các TTHC mức độ 3 và 4. Mặc khác điều kiện cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị và trình độ nhận thức của người dân còn phần hạn chế nên tình trạng TTHC được tiếp nhận thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 tại UBND thị trấn Sịa còn thấp.

### **2.6 Tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình “ 4 tại chỗ”.**

Ủy ban nhân dân thị trấn tổ chức triển khai thực hiện tốt mô hình “4 tại chỗ”. Việc thực hiện tại chỗ toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm góp phần bảo đảm các thủ tục hành chính được giải quyết thuận tiện, nhanh chóng, cắt giảm chi phí, thời gian của công dân, tổ chức; các hoạt động giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, minh bạch, ngăn chặn tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, quan liêu. Mô hình “4 tại chỗ” gồm tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại chỗ.

### **2.7 Về triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

UBND thị trấn Sịa thường xuyên tuyên truyền để người dân hiểu lợi ích của việc thực hiện giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn thị trấn. Tuyên truyền thông qua các hình thức: Thông báo trên Đài truyền thanh, đăng tải trên Trang thông tin điện tử thị trấn, niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ thị trấn, tuyên truyền thông qua các họp dân...

Mặc dù đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, tuy nhiên do tâm lý người dân còn e ngại , một số bộ phận nhân dân chưa hiểu lợi ích đem lại mà dịch vụ bưu chính công ích đem lại trong giải quyết TTHC nên số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thông qua hình thức này còn thấp.

### **2.8 Sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính.**

Không ngừng tuyên truyền sâu rộng về cải cách TTHC nhà nước trong đội ngũ CBCC, nhằm nâng cao nhận thức của CBCC về tầm quan trọng của CCHC Nhà nước trong toàn thể cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị trấn. Xem cải cách TTHC là quá trình lâu dài, không có điểm kết thúc. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ, bảo đảm sự quyết liệt, nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai công tác cải cách TTHC

Tiếp tục thực hiện việc rà soát TTHC đề xuất cấp có thẩm quyền sửa đổi , bãi bỏ các thủ tục hành chính rườm rà, chưa phù hợp, sớm xây dựng và hoàn thiện các thủ tục hành chính theo hướng công khai, đơn giản, thuận tiện, giảm

thiếu về thủ tục, thời gian giải quyết công việc, tránh phiền hà cho cá nhân, tổ chức và công dân.

Công khai hóa thủ tục hành chính. Để thực hiện được giải pháp này, cần có sự đầu tư và quan tâm hơn để các thủ tục hành chính khi thực hiện được nhanh gọn và hiệu quả, dễ hiểu và dễ thực hiện. Bên cạnh đó, công bố công khai biện pháp, cách thức tổ chức thực hiện thủ tục hành chính còn phục vụ mục đích tạo cơ sở để nhân dân giám sát. Hơn nữa, công khai hóa thủ tục hành chính còn nhằm giúp cán bộ, công chức nắm rõ được các quy định, trình tự tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, từ đó không tùy tiện thêm bớt các yêu cầu của thủ tục đối với tổ chức, công dân. Ngoài ra công việc này còn giúp các cơ quan có thẩm quyền có căn cứ thực hiện chức năng thanh tra, giám sát việc thực thi thủ tục hành chính tại cơ sở. Việc công bố, công khai thủ tục hành chính cần được thực hiện một cách đầy đủ, chính xác, đúng thời hạn. Ngoài ra, việc công khai phải đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời, thường xuyên, dễ khai thác, sử dụng.

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Cán bộ công chức đóng vai trò quan trọng trong hoạt động công vụ, xây dựng và hoàn thiện bộ máy nhà nước. Hiệu lực, hiệu quả của bộ máy Nhà nước nói riêng và hệ thống chính trị nói chung được quyết định bởi phẩm chất, năng lực và hiệu quả công tác của đội ngũ cán bộ, công chức. Việc thực hiện thủ tục hành chính có hiệu quả cao hay không cũng là do đội ngũ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính và các cán bộ, công chức liên quan đến việc quy trình thực hiện liên thông liên quan đến trách nhiệm của hai hay nhiều cơ quan khác nhau. Do đó, cần quan tâm công tác đào tạo, bồi dưỡng, nhằm nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ công chức, cụ thể là tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ nghiệp vụ, đặc biệt là những kỹ năng nghiệp vụ hành chính, đạo đức công vụ, tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, sự năng động, trung thực, kỷ cương, gương mẫu, tận tâm phục vụ nhân dân, phục vụ xã hội trong giải quyết công việc; phổ biến kiến thức pháp luật để cán bộ, công chức vận dụng trong quá trình thực thi công vụ, đặc biệt các yêu cầu đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa liên thông. Đồng thời, tổ chức bố trí, sắp xếp cán bộ đúng vị trí, sở trường công việc.

Tăng cường áp dụng công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Khi giải quyết các thủ tục hành chính, cán bộ, công chức cần được trang bị những phương tiện cần thiết để việc thực thi công vụ hiệu quả và tránh sự tùy tiện. Do đó, các cấp lãnh đạo cần có sự quan tâm đúng mức và kịp thời để trang bị các phương tiện cũng như các điều kiện làm việc cần thiết để giúp các bộ phận thực hiện nhiệm vụ nhanh chóng và thuận lợi; từng bước hiện đại hóa các trang thiết bị; phục vụ công tác hiện đại hóa công sở nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong công tác cải cách hành chính.

Bên cạnh đó, cần đặc biệt chú trọng công tác ứng dụng công nghệ thông tin, coi đây là một đòi hỏi khách quan của công tác cải cách hành chính và cũng là một giải pháp hữu hiệu đảm bảo cho mọi hoạt động có hiệu quả. Tiếp tục hiện đại hóa nền hành chính: nâng cấp và tăng cường số dịch vụ công trực tuyến lên

cấp độ 3,4 (tiếp nhận hồ sơ qua môi trường mạng); duy trì và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN I SO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính. Công nghệ thông tin được coi là “cánh tay đắc lực” phục vụ cho cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ, giúp công việc được giải quyết nhanh gọn, chính xác; giúp công tác kiểm tra, giám sát của lãnh đạo được thực hiện thuận lợi.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính cần được quan tâm, chú trọng. Nếu làm tốt công tác này sẽ giúp tăng cường tính kỷ luật, kỷ cương hành chính, mang lại niềm tin cho nhân dân trên địa bàn và cộng đồng doanh nghiệp. Chính vì vậy, việc đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra nhằm phát hiện, kịp thời chấn chỉnh những sai sót và nêu gương điển hình đối với các đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ được giao là vô cùng cần thiết.

Để làm tốt các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát cần tập trung vào thực hiện một số việc như sau:

- Tăng cường công tác kiểm tra của cơ quan cấp trên, cơ quan chuyên môn đối với hoạt động thực hiện cải cách thủ tục hành chính
- Tiến hành thanh tra, kiểm tra nội bộ trong chính Ủy ban nhân dân thị trấn đối với công tác thực hiện thủ tục hành chính.
- Tăng cường sự giám sát của nhân dân

### **3. Đánh giá từng chỉ tiêu theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ**

#### **3.1. Đánh giá chung**

*a) Về cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp*

Hàng năm, Ủy ban nhân dân thị trấn thực hiện rà soát đánh giá TTHC theo kế hoạch đã ban hành và theo yêu cầu của cấp trên. Qua rà soát đã kịp thời báo cáo đề xuất liên quan đến việc cắt giảm số lượng TTHC không còn phù hợp với tình hình thực tế, thực hiện rút gọn quy trình giải quyết TTHC bảo đảm hiệu quả của TTHC được nâng lên đồng thời giảm thời gian thực hiện mang lại lợi ích thiết thực cho người dân, doanh nghiệp.

*b) Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật*

Ủy ban nhân dân thị trấn đã tiến hành rà soát, niêm yết các TTHC mới ban hành và thay thế các TTHC đã hết hiệu lực theo các Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh. Qua rà soát Ủy ban nhân dân thị trấn đã tiến hành niêm yết công khai các thủ tục hành chính mới, đồng thời loại bỏ những thủ tục hành chính bị thay thế, tiến hành tiếp nhận hồ sơ đối với những thủ tục hành chính mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết.

*c) Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ*



*chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính*

Giai đoạn 2011 - 2020 Ủy ban nhân dân thị trấn liên tục cập nhật kịp thời, đồng thời triển khai niêm yết tại bảng niêm yết danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn và bảng thông báo tại Bộ phận TN&TKQ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong năm 2019, thực hiện Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND các xã, phường, thị trấn. UBND thị trấn đã chỉ đạo công chức đầu mối phụ trách công tác kiểm soát TTHC tại UBND thị trấn tiến hành rà soát, thống kê và tiến hành niêm yết danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn theo đúng quy định tại quyết định số 1462/QĐ-UBND. UBND thị trấn cũng đã tiến hành niêm yết tại bảng thông báo tại Bộ phận TN&TKQ UBND xã Quyết định số 33/2019/QĐ-UBND ngày 10 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định tổ chức việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công tác cấp tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế. Đồng thời tiến hành niêm yết các văn bản của Trung ương, tỉnh, huyện và của thị trấn về công tác cải cách hành chính; thường xuyên tăng cường công tác tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử của thị trấn; hệ thống đài truyền thanh thị trấn nhằm nâng cao nhận thức về cải cách hành chính cho toàn thể cán bộ, công chức và người dân.

*d) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp*

- Ủy ban nhân dân thị trấn đã thực hiện nghiêm túc Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và Thông báo số 34/TB-VPUB ngày 12 tháng 8 năm 2019 của Văn phòng UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc thay đổi tên, địa chỉ, số điện thoại công khai cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Theo đó, UBND thị trấn đã tiến hành niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên

Huế tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả , Công khai trên Trang Thông tin điện tử của thị trấn.

Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Trong giai đoạn 2011-2020, UBND thị trấn không tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tổ chức, công dân.

### **3.2. Đánh giá Giai đoạn 1 (2011 - 2015)**

- Nhìn chung, công tác cải cách hành chính trong 05 năm 2011-2015 đã được UBND thị trấn quan tâm chỉ đạo thực hiện, xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng chính quyền xã trong sách vững mạnh. Ban chỉ đạo cải cách hành chính của cơ quan đã quán triệt mục tiêu, nhiệm vụ, chương trình công tác cải cách hành chính của Trung ương, tỉnh, huyện đến toàn thể cán bộ, công chức cơ quan nhằm nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được tăng cường hơn, duy trì thường xuyên chế độ tiếp công dân của lãnh đạo cơ quan vào các ngày làm việc trong tuần, chất lượng tham mưu thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo được nâng lên, đảm bảo cả về mặt số lượng, chất lượng.

- Công tác xây dựng tổ chức bộ máy và đội ngũ CBCC được tăng cường và quan tâm hơn đảm bảo đủ khả năng thực hiện hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao.

- Hạ tầng công nghệ thông tin thường xuyên được bổ sung và nâng cấp đáp ứng với yêu cầu nhiệm vụ của cải cách hành chính.

- Thực hiện tốt chế độ báo cáo công tác cải cách hành chính theo quy định.

### **3.3. Đánh giá Giai đoạn 2 (2016 - 2020)**

- Công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020 tiếp tục được Đảng ủy, Ủy ban nhân dân thị trấn thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, thể chế hành chính ngày càng đổi mới, đúng pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương, đã được đầu tư cơ sở vật chất cũng như trang thiết bị phục vụ cho công tác cải cách hành chính.

- Việc rà soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục, bảo đảm thực hiện đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính. Chất lượng cải cách thủ tục hành chính ngày càng được nâng lên, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

- Bộ máy hành chính tiếp tục được tổ chức đảm bảo hợp lý, khoa học, tinh gọn hoạt động có hiệu quả hạn chế sự chồng chéo, trùng lặp trong cơ quan, cải tiến phương thức quản lý, lề lối làm việc và nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của HĐND và UBND thị trấn trong việc quyết định, ban hành những chính sách trong phạm vi được phân cấp, phát huy vai trò giám sát của HĐND. Sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, phân công rõ chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80%.

#### **4. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

Mặc dù đã đạt được một số kết quả nhất định, tuy vậy công tác cải cách hành chính tại UBND thị trấn vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như:

- Việc triển khai kết nối mạng diện rộng của tỉnh bằng mạng CPNet và Internet tập trung còn hạn chế do tính ổn định của đường truyền chưa cao. Việc truy cập internet sau khi kết nối vào mạng CPNet nhiều lúc còn bị lỗi làm ảnh hưởng đến xử lý công việc trên môi trường mạng.

- Mặc dù UBND thị trấn đã triển khai xây dựng và đưa vào hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo chủ trương, kế hoạch của cấp trên. Tuy nhiên số máy móc trang thiết bị trang cấp cho bộ phận còn thiếu, một số máy tính cũ vẫn đang còn hoạt động có cấu hình yếu gây khó khăn cho việc triển khai, ứng dụng, vận hành các phần mềm mới.

- Một số chỉ tiêu về giải quyết TTHC thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 chưa đạt được do tâm lý người dân còn e ngại khi tham gia thực hiện các TTHC mức độ 3 và 4. Điều kiện về cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị và trình độ nhận thức của người dân còn có phần hạn chế cũng là nguyên nhân làm cho tình trạng số TTHC được tiếp nhận thông qua hình thức trực tuyến mức độ 3 và 4 tại UBND còn thấp.

- Mặc dù đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, tuy nhiên do tâm lý người dân còn ngại, một bộ phận nhân dân chưa hiểu được lợi ích mà dịch vụ bưu chính công ích đem lại trong giải quyết TTHC nên số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thông qua loại hình này chưa cao.

## **II. ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2021 - 2030**

### **1. Về thể chế**

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác thể chế theo quy định tại Hiến Pháp, Luật và các văn bản dưới Luật. Chủ động xây dựng hoàn thiện thể chế, nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động, mối quan hệ phối hợp giữa UBND với các cơ quan liên quan trong việc tổ chức thi hành Hiến pháp.

- Tiếp tục triển khai thực hiện theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày

04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 – 2020...

- Tổ chức triển khai có hiệu quả các văn bản của cấp trên liên quan đến cải cách thể chế trong giai đoạn tiếp theo của nội dung lớn cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn mới.

- Nâng cao chất lượng xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật bảo đảm tính hợp pháp của văn bản quy phạm pháp luật. Khắc phục những thiếu sót về thể thức văn bản, phát huy dân chủ, tiếp thu ý kiến của nhân dân để nâng cao chất lượng văn bản quy phạm pháp luật. Thường xuyên rà soát các văn bản QPPL do HĐND và UBND ban hành để loại bỏ những quy định không phù hợp, hết thời hạn hiệu lực, tránh chồng chéo và không đúng thẩm quyền.

## **2. Về thủ tục hành chính**

Nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, tiến tới thực hiện đồng bộ hệ thống tin học hóa trong việc giải quyết công việc của công dân và tổ chức, nâng cao chỉ số cải cách hành chính. Tăng cường trao đổi, xin ý kiến của các cơ quan liên quan, phối hợp giải quyết những tồn tại trong liên thông TTHC. Góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng giải quyết TTHC nói chung và TTHC liên thông nói riêng.

## **3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Phát huy năng lực, nâng cao ý thức trách nhiệm và vai trò của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị trấn. Tiếp tục đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động điều hành, quản lý và giải quyết công việc, đảm bảo giải quyết công việc thông suốt, kịp thời.

Tiếp tục thực hiện tốt công tác cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước theo hướng tinh gọn, đảm bảo hiệu lực hiệu quả trong công tác tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước tại địa phương.

## **4. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Triển khai thực hiện tốt công tác ứng dụng công nghệ thông tin; kiểm soát thủ tục hành chính; cải cách thủ tục hành chính; tiếp tục rà soát, đơn giản hóa và công khai thủ tục hành chính theo đúng quy định. Kiến nghị điều chỉnh các phần mềm dùng chung đảm bảo hoạt động có hiệu quả. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền công tác cải cách hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ, năng lực chuyên môn, thái độ ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức. Tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật tránh gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức, cá nhân. Phấn đấu thực hiện tốt công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm sau cao hơn năm trước. Tăng cường công tác tổ chức thực thi pháp luật

trong cơ quan, thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, minh bạch hóa hoạt động hành chính.

Đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc, phương pháp chỉ đạo điều hành và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu.

Căn cứ kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của cấp trên để cử cán bộ, công chức tham gia các khoá học nhằm nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, kỹ năng tin học, tập huấn khai thác và sử dụng có hiệu quả các phần mềm được triển khai.

## **5. Về tài chính công**

Duy trì, triển khai và thực hiện tốt cải cách tài chính công, tiếp tục thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 43/2006/NĐ-CP.

Thực hiện tốt Quy chế công khai tài chính theo Quyết định số 192/2004/QĐ-TTg ngày 16 tháng 11 năm 2004 của Thủ Tướng Chính Phủ, có bảng công khai tài chính, công khai đầy đủ, rõ ràng các báo cáo thu chi hàng tháng.

## **6. Về hiện đại hóa hành chính**

Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

Tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành và hoạt động thực thi nhiệm vụ của cán bộ công chức. Phấn đấu nâng cao hơn nữa chỉ số về ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp tục triển khai xây dựng, nâng cao hơn nữa chỉ số, mức độ chính quyền điện tử.

## **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

- Kính đề nghị UBND tỉnh, UBND huyện và các cơ quan cấp trên mở thêm các lớp tập huấn về kiểm soát thủ tục hành chính, đồng thời mở rộng đối tượng tham gia tập huấn trong triển khai, đưa vào sử dụng các phần mềm phục vụ hoạt động nhằm đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong tình hình mới.

- Kính đề nghị cấp trên hỗ trợ một phần kinh phí, giảm giá thành mạng nội bộ CPNet để UBND cấp xã, thị trấn có thể nâng cấp lên những gói internet có tốc độ cao hơn, tiến hành kết nối toàn bộ máy tính của cơ quan vào mạng nội bộ. Tạo thuận lợi cho việc triển khai, sử dụng các phần mềm dùng mạng nội bộ.

- Các cơ quan chức năng liên quan cần kịp thời cập nhật, sửa đổi các quy trình giải quyết TTHC tương ứng với các TTHC mới được công bố, các TTHC đã được thay đổi theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật của cấp trên

về thời gian giải quyết, quy trình giải quyết.... trên phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung nhằm làm cơ sở cho việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Có quy chế thi đua - khen thưởng phù hợp cho công tác CCHC nhằm tăng cường sự thi đua giữa các địa phương. Tổ chức tham quan, học tập các mô hình hay, giải pháp tốt trong nâng cao hiệu quả công tác CCHC.

- Quan tâm hơn nữa chế độ, chính sách cho CBCC làm việc tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã, thị trấn nhằm tạo sự động viên trong công tác CCHC.

***Trên đây là Báo cáo chuyên đề cải cách thủ tục hành chính trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030 của UBND thị trấn Sĩa ./.***

***Nơi nhận:***

- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Ban Thường vụ Đảng ủy thị trấn;
- Thường trực HĐND thị trấn;
- CT, PCT. UBND thị trấn;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hồ Đăng Dũng**



STT	Chỉ tiêu	Các đơn vị, địa phương thuộc tỉnh									
		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	<i>Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành</i>										
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện</i>										
-	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã</i>					174	174	153	131	134	162
-	<i>Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp</i>										
-	<i>Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền</i>									39	39
-	<i>Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ</i>					174	174	153	131	134	162
5.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC										
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)</i>										
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)</i>										
-	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã tiếp</i>					100	100	100	100	98,8	<b>98</b>





### PHỤ LỤC 3

(Kèm theo văn bản số

/VPUB-HCC ngày

tháng 4 năm 2020)

#### **Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính nhà nước của các ngành, địa phương**

<b>STT</b>	<b>Các mục tiêu cải cách</b>	<b>Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)</b>
1.	Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước	Đạt
2.	Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
3.	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	Đạt
4.	Chuyên giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận	Đạt
5.	Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
6.	Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
7.	Đội ngũ công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm	Đạt
8.	Đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau	Đạt
9.	Các trang tin, cổng thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ	Đạt

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
	Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet	
10.	20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền điện tử được xác thực định danh điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cơ quan	Đạt
11.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử	Đạt
12.	Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số <a href="#">43/2011/NĐ-CP</a> ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.	Không Đạt
13.	100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các bộ, ngành được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử; tối thiểu 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật).	Đạt
14.	Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.	Đạt
15.	Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử.	Đạt
16.	100% cơ quan kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.	Đạt