

Số: 333/BC-UBND

Phú Mỹ, ngày 19 tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### Tình hình tổ chức Bộ phận Một cửa thị trấn Phú Mỹ

Thực hiện Công văn số 1872/VPUBND-TH ngày 16 tháng 4 năm 2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc phối hợp báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Ủy ban nhân dân thị trấn Phú Mỹ báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thị trấn như sau:

#### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

##### 1. Tình hình thực hiện

Thực hiện nhiệm vụ Kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định, hằng năm UBND thị trấn Phú Mỹ ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Cụ thể: ban hành Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 04/3/2024 về việc Tổ chức hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thị trấn năm 2024; Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 06/01/2024 về việc Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024.

Hằng năm, tổ chức họp phân công lại nhiệm vụ công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn.

Triển khai Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang.

Triển khai thực hiện theo Kế hoạch số 359/KH-UBND của UBND tỉnh An Giang về tổ chức triển khai thực hiện thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15/5/2015, Quyết định số 1380/QĐ-TTg;

Triển khai thực hiện phần mềm một cửa điện tử, tiếp nhận và giải quyết TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia; văn phòng UBND thị trấn thực hiện tốt phần mềm VIC; Tư pháp - hộ tịch thực hiện tốt hệ thống thông tin quản lý hộ tịch.

Triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ, về việc phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ

người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử

## **2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

- Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại địa phương: 154 thủ tục.

- Thống kê thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) tại địa phương: có 01 thủ tục chứng thực chữ ký.

- Thống kê thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương; kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

+ Hiện tại có 55 thủ tục được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

+ Năm 2024, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được: 10/55 thủ tục.

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024 được: 6.942 hồ sơ, trong đó:

+ Trực tiếp : 867 hồ sơ

+ Trực tuyến: 6.075 hồ sơ

## **3. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC đã được quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ. Tuy nhiên, Bộ phận một cửa thị trấn Phú Mỹ chưa thực hiện được nhiệm vụ này trong năm 2020, 2021, 2022 và 05 tháng đầu năm 2023 (lý do: trong 03 năm này tập trung cấp giấy khai sinh cho người dân làm CCCD và người dân đi làm khai sinh rất đông nên không đủ thời gian để cấp giấy khai sinh; chưa có máy scan; chưa được tập huấn cũng như chưa được hướng dẫn nghiệp vụ). Đến tháng 6 năm 2023, mới được tập huấn hướng dẫn, nhưng chưa được trang bị máy scan nên công chức Bộ phận một cửa thị trấn chỉ thực hiện được số hoá hồ sơ TTHC trên 05 TTHC theo đề án 06/CP (công chức scan bằng máy điện thoại).

Để tập trung thực hiện kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ. UBND thị trấn đã ban hành Kế hoạch số 452/KH-UBND ngày 10/5/2023 về việc thực hiện tiếp nhận, số hoá, xử lý, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC. Đồng thời, triển khai và quán triệt đến từng cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện những nội dung trong kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của UBND thị trấn nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước ở địa phương; tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và hạn chế các tiêu cực xảy ra trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính. Trong kế hoạch UBND thị trấn cũng nêu rõ và phân công cụ thể từng ngành, từng cán bộ, công chức để thực hiện tốt công tác này.

Kết quả thực hiện số hoá trong kỳ báo cáo như sau:

+ Số hồ sơ đã giải quyết	:	6.942 trường hợp
+ Số hồ sơ chưa số hoá kết quả TTHC:		1.445 trường hợp
+ Số hồ sơ có số hoá kết quả	:	5.497 trường hợp

Tỷ lệ số hoá kết quả hồ sơ: 79,18%

## **II. VỀ TỔ CHỨC, VẬN HÀNH CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **1. Tình hình, tổ chức thực hiện**

- Tình hình chung:

Để Bộ phận Một cửa vận hành tốt, UBND thị trấn thường xuyên kiện toàn Bộ phận một cửa và ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận một cửa. Đồng thời, triển khai các văn bản liên quan như:

Triển khai Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang.

Thực hiện Quyết định số 2257/QĐ-UBND ngày 18/9/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính thực hiện “Ngày không viết” và “Ngày không hẹn” vào ngày thứ tư hàng tuần tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh An Giang, UBND thị trấn đã triển khai vào ngày thứ 4 hàng tuần theo qui định.

Triển khai Quyết định số 1066/QĐ-UBND ngày 25/5/2022 của UBND tỉnh An Giang, về việc ban hành Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung tỉnh An Giang.

Triển khai Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Kế hoạch số 145/KH-UBND ngày 18/03/2022 của UBND tỉnh về việc triển khai Quyết định 06 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh An Giang.

Triển khai Quyết định số 2590/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 của UBND tỉnh An Giang, về việc Ban hành danh mục thông tin công bố, công khai của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang.

Triển khai Quyết định số 2594/QĐ-UBND ngày 25/10/2022 của UBND tỉnh An Giang, về việc Ban hành DM TTHC có thành phần hồ sơ phải số hóa tại TT phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã và các đơn vị giải quyết TTHC.

Triển khai Quyết định số 2856/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh An Giang, về việc công bố Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần và lộ trình tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2022 trên địa bàn tỉnh An Giang.

Triển khai Kế hoạch số 25/QĐ-UBND ngày 17/01/2023 của UBND tỉnh An Giang về việc triển khai Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 của Chính phủ về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, trên địa bàn tỉnh An Giang.

Thực hiện công tác triển khai danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và niêm yết tại Bộ phận Một cửa thị trấn.

Thực hiện đề án liên thông thủ tục hành chính: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/ hỗ trợ chi phí mai táng/ hưởng mai táng phí” trên địa bàn tỉnh An Giang theo Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

Thực hiện được việc liên thông theo Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh An Giang về việc ban hành quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh An Giang; Kế hoạch số 359/KH-UBND của UBND tỉnh An Giang về tổ chức triển khai thực hiện thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15/5/2015 hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

Các quy định về rút ngắn thời gian giải quyết TTHC theo Quyết định số 2026/QĐ-UBND công bố Danh mục TTHC rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định hiện hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang. UBND thị trấn Phú Mỹ đã thực hiện đúng theo quy định.

Tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền (04 tại chỗ: tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Bộ phận Một cửa UBND thị trấn Phú Mỹ.

- Về mô hình tổ chức: Hiện nay, UBND thị trấn Phú Mỹ vẫn đang thực hiện mô hình tổ chức Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa: Bộ phận Một cửa đã được trang bị: 06 máy vi tính, 06 máy in, 03 máy scan (có 01 máy bị hư).

- Về bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

+ Đánh giá chung: Chủ tịch UBND thị trấn chỉ đạo việc bố trí cán bộ, công chức đến Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định tại các Khoản 2 và 3 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Cán bộ, công chức được cử đến Bộ phận Một cửa làm việc có nhiệm vụ hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hặc chuey63n hồ sơ giải quyết thủ tục hành; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

+ Thống kê số lượng cán bộ, công chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa (Phụ lục kèm theo): gồm 06 đồng chí: Lãnh đạo UBND thị trấn, công chức Văn

phòng – Thống kê (phụ trách một cửa), công chức Tư pháp, công chức Hộ tịch, công chức Địa chính – Xây dựng, công chức Văn hoá – Xã hội.

- Về quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa: được thực hiện theo quy định tại Chương III của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

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

Với việc triển khai mô hình một cửa, một cửa liên thông, UBND thị trấn Phú Mỹ đã nhận được sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, góp phần hạn chế việc đi lại nhiều lần, tiết kiệm được thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn cao.

Ngoài việc bố trí đủ số lượng cán bộ, công chức, UBND thị trấn còn chú trọng sử dụng đúng người, đúng việc, phân công nhiệm vụ cụ thể từng lĩnh vực cho mỗi cán bộ, công chức theo đúng chức danh được tuyển dụng. Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng, thái độ ứng xử trong giao tiếp công dân.

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

Trong thời gian qua, công tác giải quyết thủ tục hành chính của thị trấn luôn được quan tâm và có nhiều chuyển biến tích cực phát huy được hiệu quả, trong đó duy trì thực hiện giải quyết thủ tục hành chính vào ngày thứ bảy hằng tuần, nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hạn và tồn đọng. Phát huy được tinh thần, trách nhiệm của mỗi cán bộ, công chức trong giải quyết các thủ tục hành chính.

Kịp thời phổ biến, quán triệt các chủ trương, chính sách liên quan đến cải cách hành chính đến cán bộ, công chức trong cơ quan, có kế hoạch và thường xuyên giám sát việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

Cổng dịch vụ công tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ đưa vào sử dụng. Bên cạnh, kết nối, tích hợp dịch vụ hỗ trợ nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí theo quy định; tích hợp, kết nối với phần mềm theo dõi hồ sơ thủ tục hành chính qua Dịch vụ Bưu chính công ích; tích hợp, kết nối giữa Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các Bộ, ngành về giải quyết thủ tục hành chính... tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

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

Bên cạnh kết quả đạt được, việc triển khai mô hình Bộ phận Một cửa vẫn còn một số khó khăn cụ thể như sau:

- Diện tích của Bộ phận Một cửa chưa đảm bảo.
- Việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tốn rất nhiều thời gian nhất là lĩnh vực hộ tịch nên tiếp nhận hồ sơ cũng còn chậm.
- Đường truyền mạng, Hệ thống phần mềm hộ tịch và Cổng dịch vụ công quốc gia thường xuyên bị lỗi.
- Còn một số người dân chưa có căn cước công dân nên khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính rất khó trong việc tạo tài khoản Dịch vụ công quốc gia.
- Phần lớn người dân chưa tự nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, nhiều trường hợp đến Bộ phận Một cửa để công chức hỗ trợ.
- Chưa thực hiện được tái sử dụng kết quả điện tử (tuy công chức đã thực hiện theo hướng dẫn nhưng vẫn không thực hiện được).
- Việc thanh toán trực tuyến: đa phần người dân không có tài khoản ngân hàng và không có app VNPT Money, app Viettel Money, app MOMO nên chưa tự thanh toán được, phải nhờ cán bộ hỗ trợ thanh toán.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Để nâng cao hiệu quả, tính hợp lý, tổ chức tinh gọn, phù hợp với thực tiễn của Bộ phận Một cửa, UBND thị trấn có ý kiến cụ thể như sau:

- Tổ chức tập huấn về việc tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính thêm một lần nữa theo giao diện của Cổng dịch vụ công của tỉnh để nâng tỷ lệ số hoá.
- Nâng cấp phần mềm Hộ tịch cũng nhưng Cổng dịch vụ công tỉnh và Cổng dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thị trấn Phú Mỹ./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND-UBND TT;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Ngọc Hưng**

**PHỤ LỤC**

**Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp**  
(Kèm theo Báo cáo số:333/BC-UBND ngày 19 tháng 4 năm 2024 của UBND thị trấn Phú Mỹ)

<b>STT</b>	<b>Bộ phận Một cửa</b>	<b>Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC</b>			<b>Ghi chú</b>
		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	
1	Bộ phận Một cửa thị trấn Phú Mỹ	06	06	0	