

BÁO CÁO THAM LUẬN CỦA UBND XÃ IA HRÚ

Tình hình, kết quả chuyển giao Bộ phận Một cửa sang Bưu điện xã

Kính thưa quý vị đại biểu và toàn thể hội nghị!

Được sự cho phép của Chủ trì Hội nghị, tôi xin trình bày báo cáo tham luận về: **“Tình hình, kết quả chuyển giao Bộ phận Một cửa sang Bưu điện xã”**.

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-UBND, ngày 02/01/2020 của UBND huyện Chư Pưh về việc triển khai, thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn huyện Chư Pưh.

Ngày 13/4/2020, UBND xã Ia Hrú phối hợp với Bưu điện huyện, thực hiện Đề án chuyển giao Bộ phận một cửa điện UBND xã Ia Hrú sang Bưu điện văn hóa xã, đến nay đã đi vào hoạt động ổn định và đạt một số kết quả nhất định:

*** KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC:**

- Năm 2020, UBND xã Ia Hrú đã không ngừng quan tâm, phân công lãnh đạo trực tiếp chỉ đạo hoạt động CCHC, lập kế hoạch CCHC, kế hoạch tuyên truyền CCHC trên các phương tiện thông tin đại chúng,... Nhờ đó nên năng lực và chỉ số CCHC của xã từng bước được nâng lên, nhân dân ngày càng hài lòng đối với chính quyền.

- Việc chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công sang Bưu điện cơ bản đáp ứng các yêu cầu với trang thiết bị hiện đại, phục vụ nhanh chóng, kịp thời, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Ia Hrú được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất như: tủ đựng hồ sơ, máy vi tính, máy in, bàn ghi chép hồ sơ, màn hình thể hiện thông tin giải quyết hồ sơ, hệ thống camera giám sát... Tất cả được bố trí ngăn nắp, lịch sự tạo sự thuận lợi cho tổ chức, công dân đến giao dịch.

- Việc chuyển giao Bộ phận Một cửa sáng Bưu điện xã đã tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức thông qua việc sử dụng dịch vụ Bưu chính Công ích, dịch vụ công trực tuyến. Người dân có nhu cầu có thể yêu cầu Bưu điện xã đến nhận hồ sơ tại nhà hoặc gửi trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà với mức thu phí dịch vụ là: 15.000 đồng/hồ sơ. Từ đó tránh tình trạng người dân tiếp xúc trực tiếp nhiều với CBCC, hạn chế tình trạng gây nhiễu, phiền hà cho người dân, từ đó góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của xã

- Ý thức, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên Bưu điện đối với tổ chức, công dân sẽ tốt hơn, góp phần hạn chế nhiễu, phiền hà khi thực hiện TTHC.

- Với sự tham gia hỗ trợ của nhân viên Bưu điện sẽ giúp giảm tải khối lượng công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, công việc được thực hiện nhanh chóng, thuận lợi hơn; giúp tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp giảm chi phí đi lại và được tiếp cận, thụ hưởng các dịch vụ công theo hướng văn minh, hiện đại.

- Đến nay, quy trình tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích tại UBND xã ngày càng chặt chẽ, kịp thời; chất

lượng dịch vụ bưu chính từng bước được nâng cao, hướng tới phục vụ tốt nhất cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu; thái độ phục vụ của nhân viên bưu điện trong việc chuyển phát kết quả rất tận tình, chuyên nghiệp, đảm bảo đúng thời gian theo quy định. Theo Quyết định 1184/QĐ-UBND ngày 30/12/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Gia Lai về công bố danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích. Thì hiện nay, đối với cấp xã có 173 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong đó, có 147 TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI; 11 TTHC tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI và trả lại Bộ phận một cửa xã; 15 TTHC tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận 01 cửa xã và trả kết quả qua dịch vụ BCCI; 01 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Trạm y tế xã.

- Tỷ lệ hồ sơ trong năm 2020 được trả qua dịch vụ Bưu chính công ích (trả kết quả tại nhà) đạt : 38%/tổng số hồ sơ trả qua bưu điện. (508/1343 hồ sơ, số liệu từ tháng 4/2020 đến 30/12/2020).

- 100% TTHC được xử lý trên phần mềm Một cửa điện tử. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả qua Bưu chính công ích đạt: 80% xã Ia Hnú.

- Trong năm, công tác cải cách hành chính (CCHC) được UBND xã đẩy mạnh thực hiện, từng bước nâng cao chất lượng các dịch vụ công cung ứng đến người dân. Năm 2020, UBND xã tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân đối với công chức thực hiện trực tiếp giải quyết TTHC. Kết quả nhận được đa số đều đánh giá rất hài lòng về chất lượng dịch vụ cũng như thái độ phục vụ. Đối với công chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC hoàn thành 100% nhiệm vụ. Bộ phận một cửa được người dân đánh giá hài lòng.

- Sau khi chuyển giao sang Bưu điện và UBND xã Ia Hnú thường xuyên theo dõi hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, giám sát việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của Bưu điện.

- Phối hợp với Bưu điện niêm yết đầy đủ TTHC hành chính tại bảng niêm yết TTHC; Công khai phí, lệ phí giải quyết TTHC; Niêm yết công khai thông tin, địa chỉ, email, số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định.

*** KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN:**

- Một số thủ tục hành chính có yêu cầu cao về mặt hồ sơ người dân vẫn muốn gặp trực tiếp cán bộ chuyên môn để được tư vấn.

- Ý thức trách nhiệm và thái độ phục vụ của công chức tuy có chuyển biến nhưng chưa cao, một bộ phận công chức vẫn còn thiếu linh hoạt, máy móc trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

- Nhận thức của người dân về dịch vụ bưu chính công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC vẫn hạn chế; còn tâm lý sợ mất, thất lạc hồ sơ, giấy tờ gốc nên phải đến cơ quan nơi giải quyết TTHC để gửi, nhận trực tiếp nên số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích chưa cao. Một số TTHC có thành phần hồ sơ gồm nhiều tài liệu, giấy tờ chuyên môn, nội dung hồ sơ khá chi tiết và phức tạp, yêu cầu phải kiểm tra, đối chiếu chặt chẽ, do đó việc tiếp nhận hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính gặp nhiều khó khăn khi phải hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung hồ sơ. Công tác truyền thông chưa thường

xuyên, sâu rộng, cách thức truyền thông chưa đa dạng, phong phú, chưa thu hút nên nhiều người dân chưa biết để sử dụng dịch vụ...

- Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp chủ yếu do người dân không có nhu cầu và điều kiện để thực hiện; tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết qua đường bưu chính công ích có tăng, nhưng vẫn chưa cao.

- Một số TTHC như công chứng bảo sao từ bản chính lúc trước người dân chỉ cần đợi 15 phút đến 30 phút có thể nhận kết quả thì nay phải nộp hồ sơ tại Ủy ban nhân dân xã và nhận kết quả tại Bưu điện xã, thời gian đợi nhận trả hồ sơ kéo dài trong ngày, làm người dân phải đi lại 02 lần. Nên còn một số người còn phản ánh việc trả hồ sơ qua Bưu điện. Điển hình trong cuộc Tiếp xúc cử tri tại UBND xã nhiều cử tri còn ý kiến về việc chuyển giao bộ phận một cửa qua Bưu điện.

*** PHƯƠNG HƯỚNG KHẮC PHỤC, ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ**

- Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng và công tác chỉ đạo, điều hành của Thủ trưởng các cơ quan nhằm tạo sự thống nhất, quyết tâm cao về quan điểm, nội dung, cách làm giữa cấp ủy Đảng và Thủ trưởng cơ quan trong việc thực hiện nhiệm vụ, kế hoạch về công tác CCHC.

- Tiếp tục và duy trì xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp theo phương châm “Thân thiện - Chuyên nghiệp và Trách nhiệm” trong việc phục vụ nhân dân.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức phong phú, sinh động như băng rôn, khẩu hiệu, xây dựng các chuyên mục cải cách hành chính trên đài truyền thanh xã giúp cho cán bộ, công chức, nhân dân hiểu và tham gia tích cực công tác cải cách hành chính. Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể trong công tác tuyên truyền, giám sát và tham gia các hoạt động cải cách hành chính.

- Phối hợp với Bưu điện huyện, xã đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn công dân, doanh nghiệp thực hiện các TTHC công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; thực hiện tiếp nhận, gửi trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích. Xây dựng hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng tối thiểu 30% tổng số thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3 được công bố.

*** ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ**

- Đề nghị cấp có thẩm quyền tiếp tục mở thêm một số lớp công nghệ thông tin nâng cao và cơ bản dành cho cán bộ, công chức cấp xã; tập huấn kỹ năng sử dụng phần mềm một cửa điện tử, kỹ năng tiếp nhận và giải quyết hồ sơ bằng dịch vụ công mức độ 3, 4 cấp xã.

- Tổ chức đào tạo, tập huấn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí thực hiện TTHC, trả kết quả giải quyết TTHC cho nhân viên bưu chính.

Kính thưa Hội nghị!

Trên đây là báo cáo tham luận của UBND xã Ia Hrú về : **“Tình hình, kết quả chuyển giao Bộ phận Một cửa sang Bưu điện xã”**. Một lần nữa, tôi xin chúc quý vị đại biểu dồi dào sức khỏe, chúc Hội nghị thành công tốt đẹp!

Xin trân trọng cảm ơn!

Số: 01 / BCTL-UBND

Ia Phang, ngày 07 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO THAM LUẬN
Về Đánh giá tình hình cải cách thủ tục hành chính của xã năm 2020

Kính thưa các đồng chí chủ trì Hội nghị!

Kính thưa các vị đại biểu!

Trước hết, thay mặt Lãnh đạo UBND xã Ia Phang xin gửi đến các đồng chí chủ trì Hội nghị và các vị đại biểu lời chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Nhân Hội nghị tổng kết đánh giá công tác cải cách hành chính và nâng cao năng lực cạnh tranh cấp huyện năm 2020, phương hướng nhiệm vụ năm 2021. Thay mặt UBND xã Ia Phang tôi xin báo cáo tham luận **Về Đánh giá tình hình cải cách thủ tục hành chính của xã năm 2020** như sau:

I. Kết quả thực hiện Công tác cải cách thủ tục hành chính.

Cải cách thủ tục hành chính là một khâu quan trọng và được đặt ra ngay từ giai đoạn đầu của tiến trình cải cách. Thủ tục hành chính không chỉ liên quan đến công việc nội bộ của một cơ quan, một cấp chính quyền, mà còn đến các tổ chức và công dân trong mối quan hệ với Nhà nước. Cùng với yêu cầu phát triển và hội nhập, cải cách thủ tục hành chính từng bước được định hình về nội dung, phương hướng triển khai với những bước đi, cách làm nhằm bảo đảm bộ máy hành chính phục vụ tốt hơn nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội

Thời gian qua, hoạt động cải cách Thủ tục hành chính (TTHC) của Ủy ban nhân dân xã đã đạt được những kết quả khả quan. Mối quan hệ giữa cơ quan Hành chính Nhà nước với người dân và Doanh nghiệp được cải thiện đáng kể, thông qua một loạt các biện pháp như cải cách TTHC gắn với thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đó, các TTHC được rà soát, sửa đổi, bãi bỏ theo hướng đơn giản hóa, thuận tiện cho người dân và DN.

1. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Hàng năm UBND xã thường xuyên ban hành các kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính, qua đó chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thường xuyên rà soát TTHC để tham mưu cho UBND xã trình cấp trên công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC.

2. Công khai TTHC, kết quả giải quyết hồ sơ: Tính đến nay tổng số TTHC của xã là **173** thủ tục. Niêm yết, công khai danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ

phận Một cửa: Thực hiện đảm bảo, đúng theo quy định của Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017. Hộp thư góp ý đúng theo quy định.

Công khai TTHC trên Cổng/Trang thông tin điện tử xã: đăng tải đầy đủ, kịp thời, đúng quy định 100% số TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã.

Công khai các quy định tại Bộ phận Một cửa (các chuẩn mực, các quy định hành chính, công bố phí, lệ phí, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, đường dây nóng) tạo điều kiện cho tổ chức, công dân giám sát

Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của UBND cấp xã trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của xã.

3. Cải cách TTHC không chỉ là công khai, minh bạch TTHC mà còn đi sâu vào rà soát, đơn giản hóa TTHC, tập trung kiến nghị vào loại bỏ những quy định, những thủ tục không phù hợp, không cần thiết, gây phiền hà, sách nhiễu, khó khăn cho người dân và doanh nghiệp. Đồng thời đề xuất sửa đổi, bổ sung những quy định về cơ chế chính sách, tạo thuận lợi cho sản xuất kinh doanh, đơn giản hóa trình tự thực hiện, giảm thời gian, thành phần hồ sơ. Trong năm 2020 tổng số TTHC được rà soát: 1 thủ tục thuộc lĩnh vực Chính sách: Thủ tục cấp lại hồ sơ và giải quyết truy lĩnh trợ cấp thương tật đối với thương binh ngừng hưởng do khách quan hoặc thất lạc hồ sơ tại Ủy ban nhân dân cấp xã để giảm bớt thời gian đi lại cho người dân.

4. Đầu tư, kiện toàn và hiện đại hóa Bộ phận Một cửa cấp xã:

Tổ chức kiện toàn 100% công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã. Thực hiện đúng theo quy định như đeo băng tên, đồng phục.

Trang thiết bị đáp ứng nhu cầu làm việc. Hoàn thiện quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa xã theo đúng quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã tiếp tục được duy trì thường xuyên và có nề nếp, Cải cách TTHC còn đi sâu vào việc đẩy mạnh liên thông trong giải quyết TTHC giữa các ngành các cấp. Hệ thống “Một cửa điện tử” được tích hợp trên trang thông tin điện tử của xã để cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ giải quyết TTHC. Tất cả cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ một cửa đều tham gia xử lý hồ sơ, thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với trường hợp trễ hẹn trong giải quyết TTHC (năm 2020 đã tiếp nhận 793 hồ sơ. giải quyết Đúng hạn 791 hồ sơ; Trễ hạn 02 hồ sơ đã thực hiện xin lỗi tới công dân và cập nhật phiếu xin lỗi trong hệ thống Một cửa điện tử) .

5. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về TTHC:

Thực hiện đầy đủ theo quy định như niêm yết công khai thông tin, địa chỉ, email, số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã. Trong năm 2020 chưa tiếp nhận trường hợp nào đến phản ánh kiến nghị về TTHC.

II. Một số tồn tại, hạn chế và giải pháp nâng cao công tác CCHC:

1. Một số tồn tại, hạn chế: Trong công tác triển khai cải cách thủ tục hành chính còn chưa đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã được tiếp nhận và trả kết quả đúng hạn (*vẫn còn 02 hồ sơ trễ hạn*)

2. Một số giải pháp nâng cao cải cách thủ tục hành chính trong năm 2021

Thứ nhất, nâng cao hơn nữa nhận thức của người dân về tầm quan trọng của cải cách TTHC, hướng tới xây dựng nền hành chính hiện đại. Trong đó, nhiệm vụ quan trọng là phải nâng cao nhận thức về cải cách TTHC cho toàn thể cán bộ, công chức và nhân dân để tạo hiệu ứng chung trong toàn xã hội cùng chung tay tham gia thực hiện.

Thứ hai, đẩy mạnh xây dựng và vận hành Chính quyền điện tử, góp phần cải cách TTHC và các dịch vụ công. Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm đáp ứng yêu cầu cách mạng công nghiệp 4.0.

Thứ ba, nâng cao hiệu quả thực thi công vụ cho đội ngũ công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC. Đặc biệt, đề cao trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật trong tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, kịp thời các TTHC của công chức nhà nước. Theo đó, phải lấy kết quả cải cách TTHC hằng năm là cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, năng lực lãnh đạo, điều hành của người đứng đầu cơ quan HCNN các cấp; là một trong những tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua, khen thưởng cho tập thể, cá nhân. Xử lý nghiêm người vi phạm và khen thưởng kịp thời những người thi hành xuất sắc nhiệm vụ nhằm tiếp tục tạo bước chuyển căn bản trong quan hệ giữa cơ quan HCNN với cá nhân, tổ chức và DN, giữa các cơ quan HCNN với nhau trong giải quyết và thực hiện các TTHC.

Trên đây là tham luận của UBND xã Ia Phang về **Về Đánh giá tình hình cải cách thủ tục hành chính của xã năm 2020**. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ các cơ quan đơn vị để tiếp tục nâng cao hơn nữa công tác **cải cách thủ tục hành chính trong năm 2021**.

Xin chúc quý vị đại biểu mạnh khỏe, chúc hội nghị thành công xin chân thành cảm ơn!

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**

Trần Hoàng

Ia Rong, ngày 06 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO THAM LUẬN

**Đánh giá công tác chuyển đổi hệ thống
ISO 9001:2008 sang hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015**

Kính thưa:

Thưa các đồng chí tham dự Hội nghị!

Nhằm tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, không ngừng cải tiến chất lượng và hiệu quả công việc, nâng cao hài lòng của tổ chức, cá nhân, UBND xã Ia Rong vừa hoàn thành chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008 sang ISO 9001:2015. Cụ thể, bám sát cơ sở pháp lý hiện hành và chỉ đạo của cấp trên, UBND xã Ia Rong đã tổ chức triển khai chặt chẽ và hoàn thành các bước chuyển đổi như triển khai thiết lập và ban hành Kế hoạch chuyển đổi; thành lập Ban chỉ đạo ISO 9001:2015; tham gia các lớp tập huấn và trang bị kiến thức tiêu chuẩn mới Tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015 do huyện tổ chức, phương pháp xây dựng, chuyển đổi, áp dụng và đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng cho 100% lãnh đạo, công chức chuyên môn thuộc khối Ủy ban.

UBND xã đã thực hiện chuyển đổi Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 sang Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015, nhằm thiết lập mục tiêu chất lượng phù hợp với Hệ thống QLCL mới, UBND xã đã điều chỉnh chỉ tiêu, đến nay 100% hồ sơ được thụ lý đúng luật (đạt yêu cầu), 99% hồ sơ được giải quyết đúng hạn (đạt yêu cầu, với 99% đúng hạn), 100% các quy trình, thủ tục liên quan được niêm yết công khai (đạt yêu cầu), Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân được khảo sát ý kiến đạt > 85% (đạt yêu cầu với 100% ý kiến được khảo sát đều hài lòng và rất hài lòng), 100% công chức chuyên môn trong phạm vi ứng dụng được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO, hướng dẫn về xây dựng, triển khai và áp dụng Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015).

Để chuyển đổi qua ISO 9001:2015, Ban chỉ đạo ISO UBND xã Ia Rong đã tiến hành rà soát, cập nhật và cải tiến toàn bộ tài liệu hệ thống như chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn mới ISO 9001:2015, mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015, 100% các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và một số quy trình chuyên môn, nội bộ cần thiết khác của UBND xã. Có tổng 115 quy trình trong đó 05 quy trình nội bộ, và 110 quy trình chuyên môn.

Bên cạnh đó, trước khi đưa vào áp dụng chính thức, UBND xã đã thực hiện đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 và họp xem xét của lãnh đạo nhận diện những sự không phù hợp tồn tại và tập trung khắc phục, cải tiến kịp thời.

Ngày 25/02/2020, UBND xã quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia theo TCVN ISO 9001:2015 (*Quyết định số 24/QĐ-UBND, 25/02/2020*) chính thức áp dụng trong toàn xã. Theo đó, UBND xã cũng đã chỉ đạo các ban ngành tiếp nhận và tổ chức phổ biến, quán triệt đến từng cán bộ công chức triển khai áp dụng chặt chẽ, hiệu quả vào thực tiễn công việc...

Việc hoàn thành chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã khẳng định nỗ lực không ngừng của UBND xã trong việc xây dựng, duy trì và cải thiện hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn hiện hành nhằm ngày càng nâng cao chất lượng công việc cũng như sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân.

Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực; xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC; đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính ở địa phương.

Hệ thống QLCL tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của cơ quan, các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

Việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đã kịp thời phát hiện được những hạn chế, bất cập, khuyết điểm, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ của cơ quan để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ công chức. Có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ, xử lý công việc và đề tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng ế lộn xộn, dễ bị thất lạc.

Bên cạnh những thuận lợi và kết quả đạt được vẫn còn một số tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan:

Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian; kiến thức, kỹ năng về ISO vẫn còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

Một số đơn vị có thay đổi nhân sự do luân chuyển, tuyển dụng mới. Nhận

thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị còn hạn chế, nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện. Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo gây khó khăn trong công tác tổng hợp chung của Thư ký ISO huyện.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục dẫn đến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

Đề nghị UBND huyện tiếp tục hỗ trợ hướng dẫn, tập huấn về xây dựng, áp dụng Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 để cho cán bộ công chức cấp xã sử dụng một cách thành thạo và chuyên nghiệp hơn.

Về dự hội nghị hôm nay, xã Ia Rong có một số ý kiến tham luận với nội dung đánh giá công tác chuyển đổi hệ thống ISO 9001:2008 sang hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, đề nghị cấp có thẩm quyền xem xét. Cuối cùng xin chúc quý vị đại biểu sức khỏe, chúc hội nghị thành công tốt đẹp. Xin trân trọng cảm ơn./.

Số: 01/BC-UBND

Ia Blứ, ngày 12 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO THAM LUẬN
**Kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính năm 2020,
phương hướng nhiệm vụ năm 2021 tại UBND xã Ia Blứ**

I. Tình hình, kết quả kiểm soát thủ tục hành chính:

1. Tình hình triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP

Ủy ban nhân dân xã đã tiếp tục thực hiện nội dung của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, các văn bản chỉ đạo của cấp trên.

UBND xã đã phân công 01 công chức Văn phòng - Thống kê phụ trách kiểm soát thủ tục hành chính của xã thường xuyên tham mưu hướng dẫn các công chức thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thường xuyên tuyên truyền người dân sử dụng các dịch vụ bưu chính công ích tại bộ phận Một cửa của xã.

2. Tình hình, kết quả kiểm soát thực hiện thủ tục hành chính

- Tình hình, kết quả công bố, công khai thủ tục hành chính: UBND xã thường xuyên duy trì việc niêm yết, công khai các thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận một cửa UBND xã, trên trang thông tin điện tử xã để người dân, doanh nghiệp tra cứu, áp dụng TTHC; đồng thời hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các công chức tiến hành sửa đổi, niêm yết theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ Kiểm soát TTHC, các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, huyện. Trong đó đã niêm yết tại Bộ phận một cửa UBND xã: 173 TTHC.

- Tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (từ ngày 01/01/2020 đến hết ngày 10/12/2020):

* Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC: 1.368

* Kết quả giải quyết TTHC:

- Số hồ sơ đã giải quyết: 1.368 hồ sơ

+ Đúng hạn 1.365 hồ sơ.

+ Trễ hạn 03 hồ sơ (Đã làm thư xin lỗi)

- Số hồ sơ đang giải quyết: 0 hồ sơ.

3. Tình hình, kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: Đã niêm yết công khai thông tin, địa chỉ, email, số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã. Trong năm, UBND xã không có trường hợp nào đến phản ánh kiến nghị về TTHC.

4. Rà soát, đơn giản hóa TTHC: Triển khai thực hiện Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 về việc Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2020. UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 50/KH-UBND ngày 27/12/2019 về kiểm soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2020; Kế hoạch số: 51/KH-UBND ngày 16/01/2020 về việc rà soát, đánh giá TTHC năm 2020 qua đó chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thường xuyên rà soát TTHC để tham mưu cho UBND xã trình cấp trên công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC.

Tổng số TTHC kiến nghị phương án đơn giản hóa năm 2020 gồm: 01 TTHC thuộc lĩnh vực Tư pháp: đề nghị tăng thẩm quyền cho UBND xã nơi có đất của người thừa kế.

5. Tình hình, kết quả công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

UBND xã đã chỉ đạo phổ biến, quán triệt các văn bản pháp luật của Trung ương, tỉnh, huyện về công tác kiểm soát TTHC bằng nhiều hình thức như phổ biến qua các hội nghị, cuộc họp.

Nội dung tuyên truyền, phổ biến tập trung vào các văn bản: Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ KSTTHC; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

6. Tình hình thực hiện tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn.

6.1 Về công khai, niêm yết hồ sơ và phối hợp trong giải quyết, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC).

UBND xã luôn chủ động và tích cực thực hiện công khai, minh bạch thông tin về TTHC và giải quyết TTHC bằng nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực trong hoạt động, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trong việc tìm hiểu, tra cứu thông tin về TTHC, từ đó việc giải quyết TTHC được thuận lợi, dễ dàng, nhanh chóng hơn và góp phần rút ngắn thời gian, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn. UBND xã đã ban hành Quyết định về kiện toàn quy chế hoạt động của bộ phận một cửa Số 45/QĐ- UBND ngày 04/06/2020. Qua đó, số TTHC được công bố năm 2020 là: 173 thủ tục.

6.2 Về đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp khi đến thực hiện TTHC tại xã

Việc triển khai đánh giá mức độ hài lòng của xã thời gian qua đạt kết quả tích cực về tỷ lệ tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp hài lòng khi đến giải quyết TTHC bộ phận một cửa UBND xã.

UBND xã đã tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp khi đến thực hiện TTHC tại xã. Kết quả nhận được đa số đều đánh giá rất hài lòng về chất lượng dịch vụ cũng như thái độ phục vụ. Đối với công chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC hoàn thành 100% nhiệm vụ. Bộ phận một cửa được người dân đánh giá rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 80%, còn lại 20% là hài lòng.

Hoạt động của xã ngày càng phát huy hiệu quả, xây dựng được lòng tin và sự ủng hộ mạnh mẽ từ các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp, góp phần làm thay đổi mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, giảm bớt phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

6.3 Về ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC.

Công tác tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại xã được thực hiện thông qua phần mềm một cửa điện tử. Hệ thống “Một cửa điện tử” được tích hợp trên trang quản lý văn bản điều hành của xã. Bước đầu triển khai có hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử: Làm giấy khai sinh, đăng ký kết hôn, khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân. Quy trình theo dõi việc giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử, bảo đảm thông suốt từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đến trả kết quả hồ sơ, vừa mang lại tiện ích cho công dân, vừa bảo đảm tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Ngoài hệ thống phần mềm một cửa điện tử, tại xã còn triển khai các phần mềm hỗ trợ như: hệ thống camera giám sát; hệ thống công khai tiến độ giải quyết hồ sơ, thủ tục.

Thời gian qua, UBND xã đã tiếp nhận 1.368 hồ sơ. Lĩnh vực giải quyết hồ sơ nhiều nhất thuộc thẩm quyền giải quyết của Tư pháp - Hộ tịch.

Với sự đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, áp dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý đã nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính công khai, minh bạch cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp. Đặc biệt, cán bộ, công chức làm việc tại xã đã phát huy được năng lực, phẩm chất, thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa, văn minh công sở, tác phong, lễ lối làm việc khoa học, lịch sự, chuyên nghiệp, thân thiện nên hoạt động của xã đã phát huy hiệu quả, mang lại niềm tin, tình cảm và sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn xã.

II. Đánh giá chung:

1. Ưu điểm

- Ủy ban nhân xã đã hoàn thành tốt công tác kiểm soát TTHC. Công tác kiểm soát TTHC đã được Ủy ban nhân dân xã quan tâm, chú trọng, khẳng định đây là nhiệm vụ quan trọng trong thực hiện nhiệm vụ công tác cải cách hành chính tại địa phương.

- Việc công khai TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã và trên trang thông tin điện tử xã giúp tổ chức, cá nhân thuận lợi trong việc liên hệ thực

hiện TTHC, nâng cao ý thức tổ chức kỷ luật, đạo đức công vụ và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thụ lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục đối với tổ chức, công dân.

2. Khó khăn, tồn tại, hạn chế, đề xuất:

- Việc phân công công chức phụ trách kiểm soát TTHC còn chông chéo, một số đồng chí còn tính ỷ lại, trông chờ đồng chí của mình, không chủ động học tập, nghiên cứu làm việc dẫn đến hiệu quả công việc chưa cao.

- Trong quá trình cải cách hành chính của nhà nước có nhiều thủ tục phát sinh và bãi bỏ, cộng với tăng suất công việc của công chức văn phòng xã rất nhiều nên việc theo dõi, cập nhật chưa kịp với tiến trình.

- Đề nghị các ngành cấp trên nghiên cứu phân công nhiệm vụ kiểm soát cho công chức Tư pháp như trước đây để sang sè công việc và đảm bảo chất lượng, thời gian.

III. Phương hướng nhiệm vụ trong năm 2021

UBND xã tiếp tục thực hiện chức năng, nhiệm vụ kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về TTHC, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện TTHC. Theo đó, tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai TTHC tại trụ sở nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC; tích hợp dữ liệu TTHC để công khai trên Cổng thông tin điện tử của xã theo quy định.

2. Tổ chức thực hiện tốt công tác xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, TTHC khi tiếp nhận được văn bản của cấp trên.

3. Tiếp tục triển khai các giải pháp nhằm thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

4. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách TTHC; tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Trên đây là Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC năm 2020, phương hướng nhiệm vụ năm 2021./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
QUYỀN CHỦ TỊCH**

Lê Quang Vang

IaHla, ngày 6 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO THAM LUẬN

Tình hình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính năm 2020, phương hướng trong thời gian tới

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa toàn thể hội nghị!

Công tác Ứng dụng công nghệ thông tin được xác định là một trong những giải pháp để hiện đại hóa nền hành chính và là công cụ quan trọng trong việc thực hiện cải cách hành chính. Với mong muốn tạo nên sự công bằng, minh bạch và hiệu quả, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính còn được xác định là động lực quan trọng thúc đẩy kinh tế – xã hội phát triển, giảm phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, nhất là trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Tỉnh, Huyện, UBND xã đã tập trung đẩy mạnh công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong CCHC cho cán bộ, công chức xã, quyết tâm xây dựng chính quyền điện tử giảm tối đa văn bản giấy trong công tác chỉ đạo điều hành.

Trong năm 2020 UBND xã triển khai công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác CCHC đã đạt được những kết quả khả quan sau:

Thứ nhất: Tập trung triển khai có hiệu quả công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước. tỷ lệ Cán bộ, công chức được trang bị máy tính phục vụ cho công việc đạt trên 90%. Hệ thống quản lý văn bản điều hành được triển khai 100% tới cán bộ công chức xã.

Thứ hai: Hệ thống hội nghị trực tuyến ở xã được trang bị đầy đủ, cơ sở vật chất trang thiết bị tại điểm cầu của xã đã phục vụ cuộc họp trực tuyến cấp huyện, cấp tỉnh đã góp phần tiết kiệm thời gian, nhân lực và kinh phí.

Thứ ba: Trang thông tin điện tử xã cũng được thường xuyên cập nhật đầy đủ thông tin về các hoạt động của xã, 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã cũng được cập nhật và đăng tải thường xuyên.

Thứ tư: Thường xuyên quán triệt việc nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong công tác xây dựng chính quyền điện tử, góp phần cải thiện vị trí xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính và nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn một số tồn tại hạn chế

1. Việc cung cấp Dịch vụ công trực tuyến ở xã vẫn chưa được quan tâm, chú trọng, việc gắn kết giữa Dịch vụ công trực tuyến với các hình thức hỗ trợ chuyển phát kết quả qua bưu điện vẫn chưa cao. Nguyên nhân người dân vẫn chưa biết và chưa thật sự quan tâm nhiều đến DVC trực tuyến, mặc khác người dân có thói quen dùng giấy tờ và đến tận cơ quan để liên hệ giải quyết thủ tục hồ sơ nên gây khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

2. Một số phần mềm chưa phù hợp và còn bị lỗi như: Phần mềm quản lý cán bộ, công chức; phần mềm QLVBĐH; phần mềm giao việc; phần mềm một cửa điện tử, làm ảnh hưởng trực tiếp đến người sử dụng, đặc biệt là người mới tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin dẫn đến tâm lý không muốn tiếp cận và sử dụng. Vẫn còn một bộ phận cán bộ, công chức chưa nhận thức được hết tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ thông tin nên chưa tích cực thay đổi thói quen làm việc thủ công, chưa chủ động học tập và trau dồi nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin vào trong công tác của mình. Ngoài ra hạ tầng mạng internet cấp xã còn chậm; Hệ thống QLVBĐH-Một cửa điện tử còn xuất hiện nhiều lỗi, chưa được khắc phục triệt để chưa khai thác, phát huy được tối đa tính năng, lợi ích của các phương tiện công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng, thiết bị công nghệ thông tin hiện có để nâng cao hiệu quả trong công việc cũng như trong quản lý điều hành.

Phương hướng trong thời gian tới:

Để tiếp tục kế thừa, phát huy những thành quả đạt được, đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT, góp phần xây dựng chính quyền điện tử phát triển, liêm chính, hành động, phục vụ người dân, doanh nghiệp, nhất là trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, thời gian tới, cần tiếp tục tập trung vào những nội dung sau:

1. Tiếp tục tuyên truyền đẩy mạnh công nghệ thông tin trong công tác cải cách hành chính, tuyên truyền cho người dân hiểu, biết về công tác tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công ích. Tiếp tục tăng cường các giải pháp quản lý để nâng cao hiệu quả cung cấp, sử dụng DVC trực tuyến, triển khai các giải pháp tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn sử dụng DVC trực tuyến trên địa bàn xã.

2. Tiếp tục chỉ đạo cho cán bộ công chức xã tăng cường xử lý văn bản đi, văn bản đến trên hệ thống QLVBĐH xã áp dụng chữ ký số cho tất cả các loại văn bản (trừ văn bản mật).

3. Đề nghị cấp trên tăng cường xử lý Hệ thống QLVBĐH Một cửa điện tử vẫn còn bất cập, chưa được thực hiện xử lý hồ sơ liên thông từ xã đến huyện.

4. Tiếp tục đẩy mạnh công tác rà soát, sửa đổi, thực hiện Một cửa liên thông nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Giải quyết các vấn đề còn tồn tại trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến giải quyết hồ sơ.

5. Tiếp tục quan tâm đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực công tác, trình độ nghiệp vụ về công tác ứng dụng công nghệ thông tin nhằm xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

Cuối cùng, tôi xin chúc quý vị đại biểu sức khỏe, hạnh phúc và thành đạt!
Chúc hội nghị thành công tốt đẹp!.

Trân trọng cảm ơn!

Thị trấn Nhơn Hòa, ngày 04 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO THAM LUẬN
Kết quả triển khai thực hiện công tác CCHC năm 2020 và giải pháp thực hiện tốt công tác cải cách hành chính của thị trấn trong thời gian tới

Kính thưa quý vị đại biểu!

Kính thưa Hội nghị!

Lời đầu tiên cho phép tôi xin gửi tới quý vị đại biểu, toàn thể hội nghị lời chúc sức khỏe, hạnh phúc. Về tham dự Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2020, xin thay mặt cho tập thể UBND thị trấn Nhơn Hòa báo cáo tham luận về kết quả triển khai thực hiện công tác CCHC năm 2020 và giải pháp thực hiện tốt công tác CCHC trong thời gian tới.

1. Đánh giá kết quả đạt được và những thuận lợi khó khăn:

Xác định công tác cải cách hành chính (CCHC) có vai trò hết sức quan trọng, đặc biệt là trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng thì công tác CCHC càng trở nên cấp thiết đối với tiến trình phát triển và đổi mới, nhằm xây dựng và thiết lập trật tự kỷ cương hành chính theo hướng chuyên nghiệp; xóa bỏ nền hành chính theo kiểu “xin, cho” đã tồn tại khá lâu. Với 06 nội dung quan trọng cần thực hiện trong công tác CCHC năm 2020 tại Nghị quyết 30c đã nêu rõ: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC; cải cách tài chính công; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC. UBND thị trấn đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, đề ra một số mục tiêu cụ thể trong thực hiện CCHC năm 2020.

Ngay từ đầu năm, UBND thị trấn đã xây dựng và ban hành kịp thời Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 27/12/2019 về cải cách hành chính năm 2020; kế hoạch kiểm tra, rà soát TTHC; chỉ đạo công chức chuyên môn thực hiện nghiêm yết đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã tại bộ phận một cửa thị trấn; phối hợp với các ngành đoàn thể của thị trấn tổ chức lồng ghép tuyên truyền công tác cải cách hành chính để tổ chức, cá nhân hiểu hơn về ý nghĩa của công tác cải cách hành chính; xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Đề án văn hóa công vụ; chỉ đạo công chức chuyên môn xây dựng và áp dụng quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo tiêu chuẩn TCVN ISO:2015.

Tăng cường sử dụng hệ thống điều hành văn bản thực hiện chuyển gửi, tiếp nhận và trao đổi văn bản, hạn chế việc phát hành, trao đổi bằng văn bản giấy, đẩy

mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết TTHC. Kiểm điểm trách nhiệm đối với CBCC thờ ơ, vô trách nhiệm, những nhiễu, gây phiền hà và có hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống. Định kỳ hằng tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm triển khai họp đánh giá kết quả đạt được trong công tác CCHC, những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện và đề ra các giải pháp thực hiện công tác CCHC kịp thời, đạt hiệu quả.

Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch tại bộ phận một cửa tất cả các TTHC; thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông để giải quyết TTHC cho công dân đảm bảo mang lại 95% sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân. Trong năm 2020, bộ phận một cửa thị trấn đã tiếp nhận và giải quyết 954 TTHC, trong đó, lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch 906 hồ sơ; lĩnh vực đất đai 01 hồ sơ; lĩnh vực Văn hóa - Xã hội 43 hồ sơ; lĩnh vực đơn thư khiếu nại 05 hồ sơ; chuyển liên thông đến Bảo hiểm xã hội huyện để cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 128 hồ sơ; 219 hồ sơ cấp thẻ BHYT cho người đồng bào dân tộc thiểu số, người có công với cách mạng.

Chỉ đạo 100% CBCC khối UBND thực hiện trình xem xét, ký hồ sơ bằng hồ sơ điện tử qua hệ thống quản lý văn bản điều hành; áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết TTHC. Thực hiện trao đổi giữa các cơ quan hành chính và các ban, ngành cùng cấp được thực hiện dưới dạng điện tử.

Nâng cao vai trò trách nhiệm người đứng đầu cơ quan trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC tại cơ quan, thường xuyên nhắc nhở CBCC chấp hành nghiêm chỉnh giờ giấc làm việc, thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho công dân, không để công dân đi lại nhiều lần.

Chỉ đạo niêm yết đầy đủ công khai kết quả thu, chi tại bộ phận một cửa để tổ chức, công dân tiện theo dõi. Tích cực ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết, trao đổi các TTHC giữa các ban, ngành, hạn chế việc trao đổi và tiếp nhận văn bản giấy, thực hiện "*Quyết tâm, kỷ cương, hiệu quả*". Chỉ đạo công chức chuyên môn căn cứ nhiệm vụ được giao xây dựng kế hoạch công tác cụ thể hàng tuần, tháng, tham mưu giải quyết kịp thời và báo cáo tiến độ thực hiện về lãnh đạo UBND thị trấn để có hướng chỉ đạo. Kiểm điểm kịp thời đối với CBCC để hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân.

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa hội nghị!

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình triển khai thực công tác cải cách hành chính năm 2020 còn tồn tại một số hạn chế như:

- Công tác tuyên truyền CCHC đã được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục nhưng hiệu quả chưa cao.

- Hệ thống phần mềm quản lý hộ tịch dùng chung tốc độ còn chậm, nên việc giải quyết TTHC cho công dân đôi lúc chưa được kịp thời.

- Thiếu công chức chuyên môn so với quy định nên khó khăn trong việc thực thi nhiệm vụ tại cơ quan.

2. Giải pháp triển khai trong thời gian tới

Kính thưa quý vị đại biểu !

Kính thưa hội nghị !

Để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại hạn chế nêu trên. Trong thời gian tới, UBND thị trấn tiếp tục triển khai những giải pháp cụ thể như sau:

Thứ nhất: Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện CCHC tại cơ quan.

Thứ hai: Chấn chỉnh và đổi mới lề lối làm việc, thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy trình; xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức giải quyết trễ và có thái độ hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân. Lấy kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan làm cơ sở đánh giá CBCC cuối năm.

Thứ ba: Xác định đội ngũ cán bộ, công chức có vai trò hết sức quan trọng trong công tác CCHC tại địa phương. Vì vậy, tiếp tục quan tâm, tạo điều kiện cho CBCC tham gia các lớp bồi dưỡng chính trị, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao; rà soát, sắp xếp bố trí lại CBCC phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ; thực hiện kịp thời các chế độ chính sách đối với CBCC đúng quy định của nhà nước.

Thứ tư: Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết TTHC; sử dụng hệ thống quản lý và điều hành văn bản trao đổi nội bộ, hạn chế việc chuyển, nhận bằng văn bản giấy; nâng dần mức độ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; ứng dụng các phần mềm quản lý, hệ thống thư viện pháp luật để tiện tra cứu.

Thứ năm: Khen thưởng, động viên kịp thời cán bộ, công chức thực hiện tốt công tác CCHC trong thực thi nhiệm vụ; xử lý kiểm điểm trách nhiệm đối với CBCC không chấp hành các quy trình trong giải quyết TTHC dẫn tới trễ hẹn hồ sơ của công dân.

Trên đây là tham luận về kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC năm 2020 và giải pháp thực hiện tốt công tác CCHC trong thời gian tới của UBND thị trấn Nhơn Hòa. Một lần nữa xin kính chúc quý vị đại biểu sức khỏe, hạnh phúc, chúc hội nghị thành công tốt đẹp.

Xin trân trọng cảm ơn!

BÁO CÁO THAM LUẬN
THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2020

I. Đặc điểm tình hình.

1. Tổng số Cán bộ, giáo viên, nhân viên trong toàn ngành: 915 người, Trong đó: CBQL: 84 người; Giáo viên: 736 người; Nhân viên: 95 người.

2. Tổng số học sinh trong toàn ngành: 18511 học sinh; Nữ: 9410; Dân tộc: 10508; Nữ Dân tộc: 5512. Trong đó: THCS: 5314 học sinh; Tiểu học: 9594 học sinh; Mầm non: 3603 học sinh.

*** Thuận lợi:**

Thủ tục CCHC luôn được Huyện Ủy; HĐND; UBND quan tâm công tác CCHC và đã có sự chỉ đạo xuyên suốt, linh hoạt, toàn diện nhằm đẩy nhanh tiến trình cải cách, hoàn thành các mục tiêu tăng trưởng kinh tế - xã hội, đồng thời, từng bước đáp ứng nhu cầu phát triển và hội nhập của đất nước. Nhiều nghị quyết liên quan đến cải CCHC đã được Chính phủ ban hành, nhất là về công tác xây dựng pháp luật, đơn giản hóa TTHC. CCHC của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chủ trì việc theo dõi, đánh giá CCHC đã thường xuyên nghiên cứu, cải tiến, đổi mới nội dung, phương pháp. Việc đánh giá có sự kết hợp chặt chẽ giữa bên trong và bên ngoài cơ quan hành chính làm cho các thông tin thu được từ Chỉ số CCHC có tính tổng hợp, đa chiều, bảo đảm tính khách quan. Đánh giá sự hài lòng của PHHS, phản ánh được mong muốn, nguyện vọng của PHHS, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính, điều hành qua môi trường điện tử, hạn chế sử dụng văn bản giấy, nâng cao hiệu lực quản lý, năng suất lao động và giảm chi phí hành chính.

*** Khó khăn:**

Chất lượng văn bản quy phạm pháp luật trên một số lĩnh vực còn hạn chế. Công tác theo dõi thi hành pháp Luật còn một số bất cập, thiếu nguồn lực để triển khai, chưa thu hút được sự tham gia của các PHHS, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội khác.

Việc công khai quy định hành chính, TTHC trên Trang thông tin điện tử của cơ quan chưa được thực hiện đầy đủ. TTHC trên một số lĩnh vực còn rườm rà, phức tạp, cần phải tiếp tục rà soát, đơn giản hóa. Tình trạng trễ hẹn trong giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC vẫn còn phổ biến ở một số lĩnh vực như Chế độ ăn trưa của học sinh Mẫu giáo; Phổ cập giáo dục - xóa mù chữ; ứng dụng công nghệ thông tin, thiết lập các hệ thống thông tin nền tảng cho phát triển Chính phủ điện tử; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mới chỉ bước đầu được triển khai, PHHS còn hạn chế, chưa quan tâm (chưa PHHS nào sử dụng, số hồ sơ được gửi/nhận trực tuyến không có). Tại cơ quan, đơn vị đã quán triệt chỉ đạo, Tuy nhiên, việc sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành chưa mang lại hiệu quả cao, chủ yếu chỉ sử dụng trong việc gửi, nhận văn bản, hỗ trợ công tác văn thư, mà

chưa thực hiện chức năng quản lý, chỉ đạo, điều hành qua mạng. Từ những thuận lợi và khó khăn trên; Phòng Giáo dục và Đào tạo đã đạt được như sau:

II. Kết quả đạt được.

Trong năm 2020, công tác cải cách thủ tục hành chính cũng ghi nhận được nhiều thành tích đáng ghi nhận, đã đưa vào vận hành Cổng dịch vụ công của huyện.

Phân định và làm rõ chức năng, nhiệm vụ của cán bộ công chức Phòng Giáo dục và Đào tạo; việc phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của thủ trưởng cũng là một trong những kết quả nổi bật của nội dung cải cách tổ chức bộ máy đã được sắp xếp, góp phần xây dựng một bộ máy tinh gọn, hợp lý, tương xứng với chức năng nhiệm vụ quản lý của người đứng đầu trong cơ quan;

Coi trọng công tác tuyên truyền, quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về cải CCHC. Bảo đảm sự nhất quán, kiên trì, liên tục trong triển khai cải CCHC của địa phương.

Song song với việc cải cách TTHC, Phòng Giáo dục và Đào tạo cũng đã đẩy mạnh chế độ công vụ, công chức xác định yếu tố con người quyết định chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc. Nhiều giải pháp được triển khai như: Tham dự các lớp tập huấn của Huyện, tỉnh, tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho công chức phụ trách bộ phận một cửa và công chức chuyên môn giải quyết TTHC; Trong năm 2020 đã thực hiện được 37 lượt chuyển trường; 12 lượt chỉnh sửa bằng cấp; Phổ cập giáo dục - xóa mù chữ qua hệ thống 1 cửa của huyện; Sự hài lòng của người dân đối với các lĩnh vực giáo dục đạt trên 80%.

Công bố, công khai các thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan trên bảng niêm yết của Phòng Giáo dục và Đào tạo.

III. Biện pháp.

1. Cải cách thủ tục hành chính.

Năm 2021 tiếp tục thực hiện những nỗ lực trong đẩy mạnh cải cách TTHC của Chính phủ và các bộ, ngành, đặc biệt là việc quyết liệt triển khai thực hiện các nghị quyết của Huyện Ủy; HĐND; UBND. Thủ tục nhanh gọn, không để PHHS phải chờ đợi.

2. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức

Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Huyện ủy; HĐND huyện; UBND huyện, là một trong những trọng tâm của ngành.

Trong năm 2021, Phòng Giáo dục và Đào tạo tiếp tục đẩy mạnh cải cách công vụ, công chức, trong đó, tập trung triển khai thực hiện các thể chế về quản lý công chức, viên chức, tiếp tục triển khai thực hiện xác định vị trí việc làm, tập trung xây dựng và hoàn thiện bản mô tả công việc và khung năng lực của từng vị trí việc làm các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, tạo cơ sở cho việc tuyển

dụng, bổ nhiệm, sử dụng và quản lý công chức. Bên cạnh đó Phòng Giáo dục và Đào tạo cũng tập trung triển khai thực hiện nghiêm quy định về quản lý công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền ban hành, triển khai nhiều biện pháp nhằm siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan, đơn vị, bảo đảm sự nghiêm minh trong thực thi pháp luật, củng cố niềm tin của PHHS.

Gắn kết giữa đánh giá kết quả cải CCHC hàng năm với đánh giá tác động của cải cách lên sự hài lòng của PHHS.

Tham mưu UBND huyện, biên chế 01 cán bộ công chức phụ trách công tác thủ tục CCHC.

V. Giải pháp.

Nâng cao vai trò của cơ quan trong công tác điều phối chung, tổng hợp, đôn đốc và theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ cải CCHC.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện công tác cải CCHC; Tăng cường, phát huy vai trò giám sát người đứng đầu đối với công tác cải CCHC. Nâng cao năng lực của đội ngũ công chức làm công tác cải CCHC; bố trí đủ nguồn lực tài chính cho người phụ trách kiêm nhiệm cải CCHC.

Năm 2021 nhằm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính thực hiện tốt quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn. Đồng thời, thường xuyên rà soát, chuẩn hóa dữ liệu TTHC và tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công cấp Huyện, tỉnh, cấp bộ và Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Niêm yết công khai thủ tục hành chính tại cơ quan.

Thường xuyên rà soát, đánh giá các quy định hành chính, TTHC đề kiến nghị đơn giản hóa hoặc loại bỏ những TTHC rườm rà, không cần thiết; giảm chi phí, rút ngắn thời gian giải quyết, bảo đảm công khai, minh bạch và nâng cao trách nhiệm của cơ quan nhà nước.

Tiếp tục hiện đại hóa nền hành chính: nâng cấp và tăng cường số dịch vụ công trực tuyến lên mức độ 3 và 4; duy trì và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, có thể giao dịch 24/24 giờ trong ngày tại bất cứ đâu có kết nối mạng internet. Thay thế dần phương thức giao dịch thủ công, truyền thống theo các trực tiếp (phải tốn kém thời gian, chờ đợi thực hiện quy trình do phải đi đến nơi, chờ phiếu lấy số thứ tự, chờ cán bộ tiếp nhận thẩm định hồ sơ...) bằng phương thức trực tuyến mức độ 3, 4 hết sức linh hoạt, dễ dàng theo dõi, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ. Từ đó, nhằm góp phần tạo sự thuận lợi trong tương tác giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước thông qua các giao dịch trực tuyến”.

Chư Puh, ngày 7 tháng 01 năm 2021

THAM LUẬN
Nâng cao chất lượng cải cách trong giải quyết
thủ tục hành chính về lĩnh vực tư pháp cho người dân

Kính thưa:

Kính thưa quý vị đại biểu!

Kính thưa toàn thể hội nghị.

Được sự cho phép của chủ trì hội nghị tôi xin đại diện Phòng Tư pháp trình bày tham luận về “Nâng cao chất lượng cải cách trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân”

Kính thưa hội nghị.

Phòng Tư pháp với chức năng là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện quản lý nhà nước về: công tác xây dựng và thi hành pháp luật; theo dõi thi hành pháp luật; kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở; nuôi con nuôi; hộ tịch; chứng thực; bồi thường nhà nước; trợ giúp pháp lý; quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính và công tác tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

Với nhiều nhiệm vụ được giao đã đặt ra cho ngành nhiều cơ hội và cũng không ít thách thức trong công tác triển khai thực hiện nhất là các lĩnh vực liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính của người dân sao cho vừa đúng thời gian, thủ tục đơn giản, nhưng phải đảm bảo đúng quy định pháp luật.

Kính thưa quý vị đại biểu;

Kính thưa hội nghị!

Nhận thức tầm quan trọng của việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính với quyết tâm giải quyết tốt các thủ tục hành chính của người dân, nâng cao vai trò trách nhiệm của cán bộ, công chức trong cơ quan. Hàng năm Phòng đã tham gia cùng với các đoàn công tác của UBND huyện thực kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, đầu mối cấp xã và các Phòng, ban thuộc UBND huyện; Trên cơ sở kết quả rà soát đã tham mưu kịp thời UBND huyện báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính về UBND tỉnh kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế trong thành phần hồ sơ, những thủ tục không còn phù hợp với quy định pháp luật đề ban hành quyết định sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ theo quy định.

Công tác kiểm tra thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính tại các phòng, ban và UBND các xã, thị trấn được làm thường xuyên. Đã chấn chỉnh kịp thời

những sai sót trong việc yêu cầu người dân cung cấp thêm một số giấy tờ không có trong thành phần hồ sơ; Không niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ các thủ tục hành chính tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Thưa các đồng chí!

Qua hơn 5 năm triển khai Luật Hộ tịch và các văn bản quy định chi tiết thi hành, công tác đăng ký và quản lý hộ tịch đã đạt được những kết quả quan trọng như :Đã triển khai phần mềm đăng ký khai sinh điện tử có kết nối với hệ thống cấp số định danh cá nhân để cấp cho trẻ em ngay khi được đăng ký khai sinh. Thực hiện tốt quy định cá nhân có quyền lựa chọn cơ quan đăng ký hộ tịch cho mình không phụ thuộc vào nơi đăng ký hộ khẩu thường trú như trước đây, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân trong việc lựa chọn cơ quan đăng ký sự kiện hộ tịch của mình. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng ký hộ tịch đã được quan tâm triển khai, cơ sở dữ liệu hộ tịch được hình thành với hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử kết hợp với sổ đăng ký hộ tịch điện tử được lưu trữ và thống kê thường xuyên. Việc phổ biến, giáo dục luật hộ tịch ngày càng được coi trọng, nhận thức của người dân về vai trò, ý nghĩa của công tác đăng ký hộ tịch được nâng cao.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND huyện về xây dựng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị. Phòng Tư pháp đã tiến hành xây dựng và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động. Quá trình thực hiện không ngừng bổ sung, cải tiến, hoàn thiện các quy trình, và đến đầu năm 2020 phòng đã xây dựng và triển khai áp dụng hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001 :2015 vào giải quyết hành chính với 36 thủ tục thuộc lĩnh vực của Phòng. Thực hiện nghiêm việc tổ chức các lần đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ trên cơ sở phát huy những mặt mạnh khắc phục những mặt còn bất cập. Chính vì vậy so với trước khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO thì việc thực hiện các thủ tục hành chính tại Phòng Tư pháp đã có nhiều cải tiến rõ rệt. Việc xây dựng được một hệ thống quy trình đồng bộ, khoa học, phù hợp với chính sách và mục tiêu chất lượng đề ra đã loại bỏ cơ bản các thủ tục rườm rà, phức tạp; quy trình và thời gian giải quyết hồ sơ được thực hiện đúng, đủ, theo hướng đơn giản, rút ngắn thời gian đúng hoặc sớm hơn qui định pháp luật, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và công dân trong giao dịch với cơ quan nhà nước.

Quá trình xử lý hồ sơ được kiểm soát và giám sát chặt chẽ góp phần công khai minh bạch các khâu xử lý của cán bộ công chức, cán bộ công chức phải hoàn thành công việc đúng hạn, đúng trình tự xử lý, loại bỏ sự tùy tiện của cán bộ công chức trong khi thụ lý hồ sơ, đảm bảo được sự công bằng đối với công dân. Loại bỏ được tâm lý của công dân phải có quen biết hoặc bồi dưỡng để được xử lý hồ sơ nhanh hơn, góp phần phòng chống tham nhũng. Cán bộ công chức đã thay đổi rất lớn về cung cách giao tiếp với dân, tạo nên một nền hành chính thân thiện và gần dân hơn. Việc làm này đã tạo tiền đề khắc phục cơ bản các trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn. Trong giai đoạn 2010 -2020, Phòng đã tiếp nhận và giải quyết 5883 việc chứng thực; 432 việc hộ tịch các loại với mục tiêu chất lượng đã xây

dụng là 98 % hồ sơ được giải quyết đúng hạn. Nhưng qua kết quả triển khai áp dụng theo quy trình ISO 9001:2008 và 9001:2015 thì 100% hồ sơ đã được giải quyết đúng hạn theo quy định. Tuy nhiên, qua công tác triển khai thực hiện cải cách hành chính vẫn còn một số vướng mắc đó là:

Việc thực hiện kiểm soát các thủ tục hành chính và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đòi hỏi phải rõ ràng, kịp thời, chính xác. Người thực hiện phải mất nhiều thời gian và phải có sự đầu tư về lĩnh vực này. Nhưng trên thực tế hiện nay quá trình kiểm tra, theo dõi thì việc rà soát thủ tục hành chính và giải quyết hồ sơ hành chính trên một số lĩnh vực có sự liên thông ở nhiều cấp từ cấp xã đến huyện chưa có sự thống nhất giữa các đơn vị. Các đơn vị bố trí một công chức tư pháp và một công chức khác làm cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính, vì phải kiêm nhiệm nhiều công tác nên không có thời gian đầu tư, do đó về chất lượng hiệu quả đạt chưa cao. Các cơ quan, đơn vị chưa xây dựng thống nhất các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, nhiều lĩnh vực yêu cầu thêm thành phần hồ sơ gây khó khăn trong việc đi lại của các tổ chức, cá nhân trong việc liên hệ các cơ quan nhà nước để giải quyết thủ tục hành chính.

Nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân theo hướng cải cách hành chính trong thời gian tới phòng Tư pháp đề xuất cần triển khai thực hiện một số nội dung sau:

Một là, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, giải thích về chủ trương, các quy định về thủ tục giải quyết hồ sơ hành chính nhằm tạo sự thống nhất cao về quan điểm, sự đồng thuận, ủng hộ của nhân dân.

Hai là, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các ngành, các bộ phận chuyên môn liên quan từ khâu tiếp nhận, giải quyết đến hoàn trả hồ sơ cho công dân, tổ chức. Đồng thời hoàn thiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tinh gọn, đúng quy định.

Ba là, tăng cường bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ công chức để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tính chuyên nghiệp và ý thức trách nhiệm hành chính phục vụ của cán bộ công chức trong thi hành công vụ.

Bốn là, tăng cường chỉ đạo việc kiểm tra, đánh giá nội bộ định kỳ, thường xuyên xem xét kết quả thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng của các ngành, kịp thời khắc phục những vấn đề không phù hợp để công tác quản lý ngày càng chất lượng và hiệu quả hơn.

Trên đây là tham luận của phòng Tư pháp về Nâng cao chất lượng cải cách trong giải quyết thủ tục hành chính về lĩnh vực tư pháp cho người dân. Cuối cùng xin chúc Quý vị đại biểu và toàn thể hội nghị dồi dào sức khỏe, Chúc hội nghị thành công tốt đẹp. Xin chân thành cảm ơn!