

Số: 30/TB-HĐND

Mỹ Đức, ngày 05 tháng 6 năm 2018

THÔNG BÁO

Kết quả giám sát việc thực hiện các quy định của nhà nước và kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ ngày 01/01/2017 đến ngày 31/3/2018

Thực hiện Kế hoạch số 17/KH-HĐND và Quyết định số 18/QĐ-HĐND ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Ban Pháp chế HĐND huyện về giám sát việc thực hiện các quy định của nhà nước và kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông từ ngày 01/01/2017 đến ngày 31/3/2018.

Đoàn giám sát đã tổ chức giám sát trực tiếp tại các xã: Hùng Tiến, Đại Hưng, Hợp Tiến, Hồng Sơn, Lê Thanh, thị trấn Đại Nghĩa và giám sát qua báo cáo các xã còn lại; sau khi xem xét báo cáo của Đoàn giám sát. Ban Pháp chế HĐND huyện thông báo kết quả giám sát như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VÀ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

1.1. Đối với UBND huyện

- Căn cứ các văn bản của Trung ương và Thành phố về giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3. UBND huyện đã ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các xã, thị trấn tổ chức thực hiện như:

+ Kế hoạch số 1318/KH-UBND ngày 04/11/2016 về triển khai và tuyên truyền thực hiện hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 lĩnh vực tư pháp cấp xã huyện Mỹ Đức.

+ Kế hoạch số 152/KH-UBND ngày 15/02/2017 về cải cách hành chính Nhà nước năm 2017 của huyện Mỹ Đức.

+ Kế hoạch số 175/KH-UBND ngày 20/02/2017 về tuyên truyền công tác cải cách hành chính Nhà nước năm 2017.

+ Kế hoạch số 194/KH-UBND ngày 20/02/2017 về kiểm tra công vụ năm 2017.

+ Công văn số 929/KH-UBND ngày 14/7/2017 về triển khai sử dụng phần mềm và bàn giao tài khoản sử dụng dịch vụ công mức độ 3 các thủ tục thuộc 3 lĩnh vực tư pháp, quản lý đô thị và văn hóa thông tin.

+ Kế hoạch số 1169/KH-UBND ngày 28/8/2017 về sơ kết triển khai Quyết định 07/2016/QĐ-UBND ngày 08/3/2016 của UBND thành phố Hà Nội trên địa bàn huyện Mỹ Đức.

+ Kế hoạch số 1487/KH-UBND ngày 30/10/2017 về triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị hành chính Nhà nước thuộc huyện Mỹ Đức năm 2017.

+ Kế hoạch số 315/KH-UBND ngày 20/3/2018 của UBND huyện Mỹ Đức về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước huyện Mỹ Đức năm 2018.

1.2. Đối với các xã, thị trấn

UBND các xã, thị trấn căn cứ văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, Thành phố và Huyện ban hành các Quyết định thành lập Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông; ban hành và niêm yết Quy chế, Nội quy giải quyết TTHC của xã, thị trấn, các văn bản cụ thể hóa các mục tiêu, nhiệm vụ về giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông hoặc lồng ghép trong kế hoạch cải cách hành chính hành năm của xã, thị trấn.

2. Công tác tuyên truyền

UBND huyện thường xuyên chỉ đạo Phòng Nội vụ huyện phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phòng Tư pháp huyện, Trung tâm VH-TT-TT, Cổng thông tin điện tử huyện và UBND các xã, thị trấn thường xuyên tổ chức tuyên truyền, phổ biến trên hệ thống truyền thanh, cổng thông tin điện tử huyện và lồng ghép trong các hội nghị về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về giải quyết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông; nêu gương những hoạt động tiêu biểu cũng như những hạn chế, khuyết điểm của cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện giải quyết TTHC, qua đó góp phần nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức và công dân trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, nên đã hạn chế tình trạng phiền hà, nhũng nhiễu của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08/3/2016 của UBND Thành phố Hà Nội

1.1. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các xã, thị trấn đều được bố trí với diện tích khoảng 40 m² tại trụ sở các xã, thị trấn tạo thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong giao dịch hành chính; dành 50% diện tích bố trí nơi chờ cho công dân, tổ chức đến giao dịch hành chính, đảm bảo trang thiết bị tối thiểu như: máy vi tính cho mỗi vị trí tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết; máy in, máy scan 2 mặt, điện thoại cố định, bàn làm việc, ghế ngồi làm việc, hệ thống camera giám sát, bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch hành chính; quạt mát, máy điều hoà nhiệt độ, các bảng, biển thông báo, hòm thư, sổ góp ý và các trang thiết bị cần thiết đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

1.2. Về bố trí cán bộ, công chức

Các xã, thị trấn đã ban hành Quyết định phân công cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa có từ 3 đến 5 cán bộ, công chức, 100% xã, thị trấn phân công Phó Chủ tịch UBND xã, thị trấn là Trưởng bộ phận, phân công công chức Văn phòng hoặc công chức Tư pháp làm chuyên trách tiếp nhận và trả kết quả, còn lại là kiêm nhiệm; Trưởng bộ phận và công chức đều có trình độ Đại học, hưởng các chế độ độ bồi dưỡng, trang phục theo quy định tại Quyết định 2492/QĐ-UBND ngày 02/6/2011 của UBND thành phố Hà Nội (Quyết định số 2492); thực hiện nghiêm thời gian làm việc các ngày trong tuần và sáng thứ 7 (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết) theo quy định của thành phố.

1.3. Về tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Các xã, thị trấn tiếp nhận 125.512 hồ sơ, giải đúng hạn 125.329 hồ sơ đạt 99,9%; giải quyết quá hạn 183 hồ sơ (*trong quá trình trả hồ sơ gặp sự cố mất điện nên không nhập được dữ liệu và do sơ xuất của công chức mới được luân chuyển công tác chưa nắm bắt kịp các việc mặc dù trả ngay cho công dân nhưng quên không kích vào phần đã trả công dân để trả kết quả giao dịch cho công dân*).

- 100% xã, thị trấn đều trang bị máy vi tính, máy in và máy Scan, hệ thống mạng LAN, Esams phục vụ cho dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 theo quy định của thành phố; triển khai sử dụng phần mềm trong quản lý hồ sơ hành chính giải quyết TTHC, thư điện tử công vụ. Cán bộ, công chức thường xuyên được tập huấn nâng cao trình độ tin học, sử dụng thành thạo máy vi tính và phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Các xã, thị trấn đã triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với 13 thủ tục trong lĩnh vực tư pháp theo quy định của thành phố như: đăng ký khai sinh thông thường; đăng ký khai tử; đăng ký lại khai tử; đăng ký kết hôn; đăng ký lại kết hôn; đăng ký giám hộ; đăng ký chấm dứt giám hộ; xác nhận tình trạng hôn nhân và cấp bản sao trích lục hộ tịch. Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 10.664 hồ sơ, đã giải quyết 10.664 hồ sơ, đạt 100%.

2. Về kỷ cương hành chính

Đội ngũ cán bộ, công chức chấp hành tốt giờ giấc, tác phong, lễ lối làm việc, trang phục gọn gàng, đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định, có thái độ làm việc nghiêm túc, khẩn trương; việc thực hiện nhiệm vụ từng bước được nâng cao, tinh thần, trách nhiệm phục vụ nhân dân có nhiều chuyển biến tích cực; không gây phiền hà, sách nhiễu cho nhân dân, tạo mọi điều kiện giúp nhân dân giải quyết công việc, không để xảy ra vi phạm trong thực thi công vụ; thực hiện nghiêm "*Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội*" và 10 nội dung về phong cách lễ lối làm việc trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, người lao động tại Bộ phận tiếp nhận và giải quyết TTHC.

3. Một số xã thực hiện tốt cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08/3/2016 và kỷ luật kỷ cương hành chính, như: UBND xã Đại Hưng, UBND xã Phùng Xá, UBND xã Hồng Sơn và UBND xã An Mỹ.

II. THIẾU SÓT, TỒN TẠI

1. Diện tích nơi làm việc của Bộ phận Một cửa của một số xã còn nhỏ, hệ thống máy tính, máy in, của các xã, thị trấn đã cũ, xuống cấp nên việc áp dụng công nghệ thông tin vào giải quyết TTHC chất lượng chưa cao như xã: Hợp Thanh, Đốc Tín, Lê Thanh, An Tiến, Vạn Kim, Bột Xuyên, Thượng Lâm.

Phần lớn các xã, thị trấn chưa công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng như: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cửa xã, thị trấn; số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của Chủ tịch UBND xã, thị trấn và hòm thư góp ý để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức; chưa bố trí khu vực để nước uống cho công dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính

2. Việc niêm yết các TTHC tại Bộ phận Một cửa ở các xã, thị trấn chưa theo quy định của Thành phố, mới niêm yết trên bảng niêm yết 67 TTHC thuộc lĩnh vực Lao động, thương binh - xã hội và 45 TTHC thuộc lĩnh vực tư pháp; chưa niêm yết các TTHC tại bàn viết hồ sơ.

3. Việc sử dụng các loại mẫu phiếu như: phiếu theo dõi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả chưa đúng với mẫu phiếu theo quy định; chưa sử dụng, mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; mẫu thông báo về việc bổ sung hồ sơ; mẫu thông báo về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết; mẫu văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả và mẫu văn bản xin lỗi do sơ suất trong quá trình tiếp theo quy định tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08/3/2016 của UBND thành phố (Quyết định số 07).

4. Công tác rà soát các TTHC của các xã, thị trấn chưa được thường xuyên, vẫn công bố các TTHC đã được thành phố bãi bỏ, chưa bổ sung các TTHC đã được thành phố bổ sung mới đã có hiệu lực như xã: *Thượng Lâm 148; Tuy Lai 149; Phúc Lâm 147; Bột Xuyên 153; Mỹ Thành 151; Hồng Sơn 145; Lê Thanh 151; Xuy Xá 141; Phù Lưu Tế 148; Đốc Tín 149; Hợp Thanh 149* và thị trấn *Đại Nghĩa 156 thủ tục; một số xã không báo cáo số lượng TTHC đang thực hiện như: Hương Sơn, An Tiến, Hùng Tiến, Hợp Tiến và An Phú.*

5. Công chức Địa chính, công chức LĐTBXH của các xã, thị trấn vẫn tiếp nhận hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai; lĩnh vực lao động thương binh - xã hội tại phòng làm việc của công chức, không thực hiện qua phần mềm quản lý hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của xã, thị trấn. Công tác phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ giữa các cán bộ, công chức chưa đồng bộ ảnh hưởng đến tiến độ, giải quyết TTHC.

6. Công tác hướng dẫn, tuyên truyền công dân khai báo, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến chưa được quan tâm đúng mức nên công dân chưa am hiểu về công nghệ thông tin, phần lớn hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 cán bộ, công chức tự nhập dữ liệu, tự giải quyết; một số xã chưa bố trí máy tính cho công dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 tại Bộ phận Một cửa.

IV KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với UBND huyện

- Thường xuyên tổ chức tập huấn về công tác CCHC, kỹ năng sử dụng phần mềm Esams và tổ chức cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tham quan học tập mô hình điểm của thành phố để nâng cao trình độ cho cán bộ, công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC của các xã, thị trấn.

- Có kế hoạch hỗ trợ các xã, thị trấn đầu tư xây dựng, nâng cấp phòng làm việc; trang bị máy tính, máy in, máy phô tô tại Bộ phận Một cửa như xã: Hợp Thanh, Đốc Tín, Lê Thanh, An Tiên, Vạn Kim, Bội Xuyên, Thượng Lâm để đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ của các xã, thị trấn theo quy định tại Quyết định số 07.

- Tăng cường công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 để nhân dân biết, hiểu sâu rộng và áp dụng đúng yêu cầu khi thực hiện TTHC. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị chuyên môn của huyện phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm Esams thường xuyên bảo dưỡng, nâng cấp phần mềm để đảm bảo thông suốt trong quá trình thực thi công cụ; hướng dẫn các xã, thị trấn tăng cường công tác kiểm soát TTHC; thiết kế mẫu hệ thống bảng biểu, nội quy, quy chế... triển khai đồng bộ tại bộ phận Một cửa huyện và Bộ phận Một cửa xã, thị trấn nhằm xây dựng hình ảnh và tạo sự thống nhất chung tại Bộ phận Một cửa; Chỉ đạo xã, thị trấn triển khai đủ 13 TTHC trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến (04 thủ tục khai sinh; 03 thủ tục khai tử; 02 thủ tục đăng ký kết hôn; 02 thủ tục đăng ký giám hộ; 01 thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và 01 thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch) khi phát sinh hồ sơ yêu cầu của công dân.

- Hỗ trợ kinh phí để UBND các xã, thị trấn Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Đề nghị thành phố thay thế, nâng cấp phần mềm Motcuaxa.hanoi.gov.vn và phần mềm Esams để đảm bảo công chức tiếp nhận hồ sơ đúng thành phần hồ sơ, hện trả đúng thời gian vì hiện nay nhiều thủ tục đã thay đổi, thêm mới hoặc bãi bỏ nhưng phần mềm chưa được cập nhật đúng với thủ tục gây bất cập cho công chức tiếp nhận hồ sơ.

2. Đối với UBND các xã, thị trấn

- Công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng như: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của của xã, thị trấn; số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của Chủ tịch UBND xã, thị trấn và hòm thư góp ý để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức; bố trí nước uống phục vụ công dân tại Bộ phận Một cửa.

- Niêm yết đầu đủ các TTHC của 9 lĩnh vực trên bảng niêm yết và tại bàn viết hồ sơ và sử dụng các biểu mẫu trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo đúng biểu mẫu quy định tại Quyết định số 07.

- Thường xuyên rà soát các TTHC theo quy định để loại bỏ các TTHC đã được thanh phố bãi bỏ và bổ sung các TTHC mới được thành phố ban hành.

- Chỉ đạo công chức Địa chính, công chức Lao động, thương binh - xã hội không tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC tại phòng làm việc, thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và trả kết TTHC theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông; 100% hồ sơ tiếp nhận phải nhập qua phần mềm quản lý hồ sơ một cửa, đảm bảo thực hiện đầy đủ quy định về hồ sơ biểu mẫu; phối hợp đồng bộ trong thực hiện nhiệm vụ giữa tiếp nhận và giải quyết TTHC của công dân và tổ chức.

- Tăng cường hướng dẫn, tuyên truyền công dân khai báo, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; bố trí đầy đủ máy vi tính cho công dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 theo quy định của thành phố.

- UBND xã Mỹ Thành cấp trang phục cho công chức làm việc kiêm nhiệm tại Bộ phận Một cửa, Một cửa liên thông của xã theo Quyết định số 07 và Quyết định số 2492 của thành phố.

Trên đây là Thông báo kết quả giám sát việc thực hiện các quy định của nhà nước và kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận, trả kết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ ngày 01/01/2017 đến ngày 31/3/2018. Ban Pháp chế HĐND huyện đề nghị UBND huyện, UBND các xã, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Pháp chế HĐND TP;
- TT Huyện ủy; (B/c)
- TT HĐND huyện;
- HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- UB MTTQ huyện;
- Thành viên các Đoàn giám sát;
- Đảng ủy, HĐND, UBND xã, thị trấn;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

TM. BAN PHÁP CHẾ
TRƯỞNG BAN

Phạm Quang Lộ