

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2018**

(số liệu từ 01/01/2018 đến 20/11/2018)

Thực hiện Quyết định số 486/QĐ-UBND, ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2018 của huyện Kông Chro, Ủy ban nhân dân xã Đắk Tơ Pang báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2018 của đơn vị như sau:

#### **I. TÌNH HÌNH CHUNG**

##### **1. Khái quát về nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị:**

Ủy ban nhân dân xã Đắk Tơ Pang nhiệm kỳ 2016 - 2021 gồm có 04 thành viên, 01 Chủ tịch, 01 Phó Chủ tịch và 02 ủy viên được Hội đồng nhân dân xã Khóa VI bầu tại kỳ họp thứ Nhất ngày 27/6/2016 và được Ủy ban nhân dân huyện phê chuẩn kết quả bầu Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã ngày 05/07/2016. Ủy ban nhân dân xã được Huyện bố trí 10 công chức chuyên môn tham mưu giúp đơn vị thực hiện nhiệm vụ quyền hạn theo quy định của pháp luật (hiện thiếu 01 công chức Địa chính - xây dựng đã thuyên chuyển công tác từ Tháng 12 năm 2017).

Ủy ban nhân dân xã thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn theo Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. Ủy ban nhân dân, chủ tịch UBND xã phân công nhiệm vụ cho công chức chuyên môn giúp UBND thực hiện công tác CCHC; thành lập, phân công nhiệm vụ, xây dựng quy chế làm việc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định; lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện cơ chế “một cửa”, tăng cường trách nhiệm, vai trò của người đứng đầu cơ quan hành chính trong việc chỉ đạo triển khai thực hiện, lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức, kiểm tra chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ cho công dân và tổ chức thông qua bộ phận một cửa; trang bị cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao hiểu biết của cán bộ, công chức và người dân về cơ chế một cửa...

##### **2. Thuận lợi, khó khăn:**

Trong quá trình chỉ đạo triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC, đơn vị có các thuận lợi, gặp những khó khăn sau:

###### **- Thuận lợi:**

+ Có sự quan tâm chỉ đạo sâu sát của Ủy ban nhân dân huyện; sự thường xuyên hỗ trợ, hướng dẫn tận tình của Văn phòng HĐND-UBND và các phòng, ban, đơn vị liên quan của huyện trong thực hiện công tác CCHC của đơn vị.

+ Có sự lãnh đạo của Thường vụ Đảng ủy, sự giám sát của Hội đồng nhân dân xã, sự phối hợp của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức đoàn thể trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

+ Đội ngũ công chức phụ trách công tác CCHC làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

+ Cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động công tác của cán bộ, công chức ngày càng được các cấp, các ngành quan tâm đầu tư trang bị theo hướng hiện đại.

#### **- Khó khăn:**

+ Năng lực, trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức tuy được nâng lên nhưng còn chưa đồng đều, việc bố trí cán bộ, công chức còn kiêm nhiệm (vừa làm nhiệm vụ chuyên môn, vừa làm nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ, có công chức kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ). Đơn vị thiếu công chức Địa chính - xây dựng nên ảnh hưởng tới hoạt động quản lý điều hành và giải quyết công việc và TTHC thuộc lĩnh vực đất đai.

- Thủ tục hành chính do các cơ quan có thẩm quyền ban hành nằm rải rác trong các văn bản khác nhau, do đó việc thống kê, rà soát đôi khi còn gặp khó khăn.

- Cơ sở vật chất phục vụ cho công việc và công tác của cán bộ, công chức, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đầu tư trang bị nhưng chưa đầy đủ, một số cán bộ, công chức còn phải sử dụng máy tính thế hệ cũ không đáp ứng được yêu cầu công tác; đơn vị chưa được đầu tư xây dựng phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo diện tích tối thiểu.

- Hệ thống quản lý văn bản điều hành chưa thật sự thuận tiện cho cán bộ công chức trong việc ứng dụng vào giải quyết công việc và thực hiện công tác CCHC.

- Nguồn kinh phí hỗ trợ cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn rất hạn chế.

## **II. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

### **1. Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính**

- Công tác triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo trong công tác cải cách hành chính của cấp trên tại cấp xã: Ủy ban nhân dân xã đã quán triệt, phổ biến tới cán bộ, công chức, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các văn bản của Chính phủ, Tỉnh, Huyện liên quan tới công tác cải cách hành chính; chú trọng triển khai cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã; các vấn đề cần biết khi thực hiện thủ tục hành chính trên các lĩnh vực: đất đai, xây dựng, hộ tịch, chứng thực, cụ thể:

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 và Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/06/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số Điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của UBND tỉnh về ban hành Chương trình cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020, Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 01/07/2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 838/QĐ-UBND ngày 07/12/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch công tác Cải cách hành chính năm 2018 của tỉnh Gia Lai; Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND, ngày 24/4/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 996/QĐ-UBND ngày 28/09/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Quyết định số 233/QĐ-UBND, ngày 04/5/2018 của Ủy ban nhân dân huyện Kông Chro ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn huyện Kông Chro; Quyết định số 486/QĐ-UBND, ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 của huyện Kông Chro; Quyết định số 487/QĐ-UBND, ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành kế hoạch tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2018 của huyện Kông Chro; Quyết định số 498/QĐ-UBND, ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018; Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 31/10/2018 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Qua tổ chức quán triệt đến cán bộ, công chức đơn vị thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo đúng thời gian, thành phần hồ sơ quy định; hướng dẫn cụ thể không để người dân đi lại bổ sung nhiều lần cho một việc; không gây phiền hà, nhùng nhịu người dân, không để hồ sơ đùn đẩy quá hạn giải quyết hoặc yêu cầu nộp những hồ sơ, giấy tờ pháp luật không quy định, tạo dư luận bức xúc trong nhân dân; rà soát, niêm yết công khai các TTHC còn hiệu lực thi hành tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- *Công tác xây dựng chương trình, kế hoạch triển khai và tổ chức thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018*: Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng Kế hoạch số 15/KH-UBND, ngày 29 tháng 12 năm 2017 về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2018; Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 29/12/2018 về tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2018; Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 08/01/2018 về việc ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018. Tới nay, cơ bản đơn vị đã hoàn thành các nội dung, chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

- *Công tác tuyên truyền CCHC và tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2017*: Bám sát kế hoạch của UBND huyện, UBND xã xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2018 đúng thời gian, nội dung đầy đủ theo yêu cầu.

Tuyên truyền phổ biến trong các hội nghị của UBND xã, UBMTTQ VN, các đoàn thể xã với tổng số 19 đợt với trên 450 lượt người dự; tuyên truyền tại các buổi họp làng với, buổi tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật được 24 buổi với trên

1.114 lượt người tham dự. Tuyên truyền, phổ biến các văn bản chỉ đạo của các cấp liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính. Thông tin, tuyên truyền về các cơ chế, chính sách mới của Trung ương, của tỉnh, huyện; cập nhật những sửa đổi, bổ sung về thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực; cơ chế một cửa, một cửa liên thông; các quy định, giải pháp về nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức và cá nhân về quy định hành chính.

- *Việc kiện toàn và ban hành quy chế hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 24/4/2018 của Chính phủ:* Ủy ban nhân dân xã đã kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Quyết định số 48/QĐ-UBND, ngày 19/10/2018; giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 19/10/2018); hoàn thiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Quyết định số 49/QĐ-UBND, ngày 19/10/2018).

- *Bố trí cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phân công công chức làm nhiệm vụ đầu mối thực hiện công tác cải cách hành chính tại địa phương:* Cán bộ trực thường xuyên để thụ lý giải quyết hồ sơ là 04 đồng chí (trong đó có 01 đồng chí lãnh đạo) có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính; hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức có liên quan là luôn được đảm bảo, thường xuyên, liên tục và kịp thời theo quy định.

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa không ngừng được nâng lên về trình độ chuyên môn, cụ thể: 01 Công chức Tư pháp- Hộ tịch có trình độ Đại học Luật, 01 công chức Tư pháp - hộ tịch có trình độ Trung cấp Luật; (công chức Địa chính- Xây dựng chuyên nghiệp công tác từ Tháng 12 năm 2017); 01 công chức Văn phòng- Thống kê, có trình độ chuyên môn cử nhân Luật Kinh tế.

- *Công tác cử đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ công chức liên quan đến công tác CCHC:* Trong năm đơn vị đã cử tổng số 24 lượt cán bộ, công chức đi bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, cụ thể: 01 công chức đi bồi dưỡng nghiệp vụ công tác hộ tịch; 01 công chức đi bồi dưỡng nghiệp vụ công tác hòa giải; 02 cán bộ, công chức đi bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; 03 công chức đi bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước; 01 lượt công chức tham gia đào tạo sử dụng phần mềm giao việc; trang thông tin điện tử thành; 04 lượt cán bộ, công chức đi tập huấn công tác cải cách hành chính năm 2018; 09 cán bộ, công chức đăng ký cán bộ, công chức tham gia đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008; 01 cán bộ tham gia Lớp bồi dưỡng kỹ năng, chỉ đạo điều hành và xử lý tình huống trong chỉ đạo điều hành cho cán bộ chủ chốt cấp xã; 01 công chức đi tham gia lớp bồi dưỡng kỹ năng văn hóa công sở, đạo đức công vụ và quy tắc ứng xử cho CBCC cấp xã năm 2018; 01 công chức đi bồi dưỡng sử dụng chứng thư số chuyên dùng.

- *Việc bố trí công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC:* Đã bố trí 01 công chức Văn phòng - thống kê làm đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính của xã (Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 26/02/2018).

- *Việc báo cáo công tác CCHC*: Triển khai thực hiện chế độ báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính theo Quyết định số 486/QĐ-UBND, ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân huyện và khi có yêu cầu của các cấp; đối với công tác kiểm soát TTHC, báo cáo định kỳ theo chỉ đạo của UBND huyện tại Công văn số 150/TH-VP ngày 29/12/2017 (báo cáo định kỳ hàng quý trước ngày 17 tháng cuối mỗi quý). Ngoài ra, Ủy ban nhân dân xã còn báo cáo nội dung liên quan đến công tác CCHC thông qua báo cáo định kỳ tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác hàng tháng, hàng quý của đơn vị.

- *Về trách nhiệm chỉ đạo, điều hành thực hiện công tác CCHC của Chủ tịch UBND xã*: trực tiếp chỉ đạo điều hành công tác CCHC tại đơn vị; bố trí, sử dụng công chức để thực hiện tốt công tác CCHC; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc cấp phó và công chức thuộc quyền quản lý giải quyết công việc được giao; không đùn đẩy công việc thuộc thẩm quyền quản lý. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và cơ quan cấp trên nếu để cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý có những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, gây cản trở, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy trình về giải quyết thủ tục hành chính. Tổ chức sơ kết, tổng kết định kỳ việc thực hiện CCHC tại cơ quan, đơn vị nhằm đánh giá kết quả, hiệu quả thực hiện; đề xuất khen thưởng, kỷ luật đối với tổ chức, cá nhân theo quy định.

## **2. Công tác tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát, cải cách TTHC.**

- *Công tác kiểm soát TTHC*: Thường xuyên chỉ đạo thực hiện công tác kiểm soát TTHC; tiếp nhận, cập nhật các thủ tục hành chính mới, đưa ra khỏi danh mục niêm yết công khai các TTHC đã bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã do UBND tỉnh Gia Lai quyết định, cụ thể: Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai do Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 (có hiệu lực từ ngày 04/05/2018); Quyết định số 723/QĐ-UBND ngày 24/7/2018 về việc công bố danh mục gồm 02 thủ tục hành chính ban hành mới và 01 thủ tục hành chính bãi bỏ trong lĩnh vực Dân tộc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 710/QĐ-UBND, ngày 20/7/2018 về việc công bố 01 TTHC ban hành mới và 05 TTHC bãi bỏ trong lĩnh vực Bồi thường nhà nước; Quyết định số 736/QĐ-UBND, ngày 26/7/2018 về việc công bố danh mục gồm 02 thủ tục hành chính mới, 02 thủ tục hành chính bãi bỏ trong lĩnh vực phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 860/QĐ-UBND, ngày 07/8/2018 về việc công bố Danh mục gồm 05 thủ tục hành chính mới trong lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn; Quyết định số 888/QĐ-UBND ngày 21/8/2018 Về việc công bố danh mục gồm 11 thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Quyết định số 877/QĐ-UBND ngày 20/8/2018 về việc công bố Danh mục gồm 03 thủ tục hành chính bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 837/QĐ-UBND ngày 13 tháng 8 năm 2018 Công bố 01 TTHC mới trong lĩnh vực NN&PTNT thuộc thẩm quyền giải quyết UBND cấp xã; Quyết định số 895/QĐ-UBND ngày 27/8/2018 về việc công bố danh mục gồm 02 TTHC mới trong lĩnh vực

đấu thầu thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; Quyết định số 921/QĐ-UBND Về việc công bố Danh mục gồm 01 thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã về lĩnh vực Dân số - Kế hoạch hóa gia đình; Quyết định số 966/QĐ-UBND ngày 20/9/2018 về việc công bố 04 TTHC mới, 04 TTHC bãi bỏ trong lĩnh vực hòa giải cơ sở thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; Quyết định số 977/QĐ-UBND ngày 25/9/2018 về công bố danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích và danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích; Quyết định số 921/QĐ-UBND Về việc công bố Danh mục gồm 01 thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã về lĩnh vực Dân số - Kế hoạch hóa gia đình; Quyết định số 966/QĐ-UBND ngày 20/9/2018 về việc công bố 04 TTHC mới, 04 TTHC bãi bỏ trong lĩnh vực hòa giải cơ sở thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; Quyết định số 977/QĐ-UBND ngày 25/9/2018 về công bố danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích và danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích; Quyết định số 997/QĐ-UBND ngày 28/9/2018 về việc công bố danh mục gồm 08 thủ tục hành chính mới trong lĩnh vực Quản lý công sản thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã; Quyết định số 1007/QĐ-UBND ngày 02/10/2018 về việc công bố danh mục gồm 01 thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 1101/QĐ-UBND ngày 02/11/2018 về việc công bố danh mục gồm 01 TTHC mới trong lĩnh vực lễ hội thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 24/2018/QĐ-UBND ngày 17/10/2018 về Ban hành quy định về cưỡng chế thi hành quyết định giải quyết tranh chấp đất đai trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 1122/QĐ-UBND ngày 09/11/2018 về việc công bố Danh mục gồm 05 thủ tục hành chính mới và bãi bỏ 05 TTHC lĩnh vực thi đua, khen thưởng thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 1136/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 về việc công bố danh mục gồm 02 TTHC bãi bỏ trong lĩnh vực đấu thầu thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

- *Công tác niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính, phí, lệ phí và các quy định liên quan:* Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã đã tiến hành công khai niêm yết bộ thủ tục hành chính theo các văn bản quy định; niêm yết bằng hình thức văn bản photo trên giấy A4, niêm yết trên bảng TTHC; các thủ tục hành chính được niêm yết bao gồm các lĩnh vực như: Hộ tịch; Chứng thực, Tài nguyên môi trường; Nuôi con nuôi; Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Phổ biến giáo dục pháp luật; bồi thường nhà nước; Dân tộc; Tôn giáo... TTHC được niêm yết tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức và cá nhân trong tra cứu TTHC và các quyết định về mức thu phí, lệ phí tại trụ sở UBND xã. Tổng số TTHC được niêm yết công khai **193 TTHC/193 TTHC** được công bố còn hiệu lực.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh kiến nghị: Ủy ban nhân dân xã đã thực hiện niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông tin đường dây nóng để Thủ trưởng đơn vị, Lãnh đạo phụ trách Bộ phận tiếp

nhập và trả kết quả trực tiếp tiếp nhận thông tin phản ánh về “Kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở của cán bộ, công chức đơn vị để giải quyết xử lý kịp thời khi có cán bộ, công chức sai phạm. Từ đầu năm đến nay, đơn vị không tiếp nhận trường hợp phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với quy định hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở của cán bộ công chức đơn vị.

### **3. Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:**

- Số lượng TTHC của cơ quan giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông: Trong tổng số **193 TTHC** còn hiệu lực được niêm yết công khai, thực tế Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã giải quyết **24 TTHC** chủ yếu thuộc lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực, đất đai, bảo trợ xã hội, người có công...

- Giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Từng công chức phụ các lĩnh vực liên quan đã mở sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả; khi tiếp nhận hồ sơ có phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả; việc thu phí, lệ phí theo đúng quy định.

- Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ: Các thủ tục hành trình được thực hiện đúng theo trình tự quy định được niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; 100% hồ sơ công việc của tổ chức công dân được giải quyết đúng theo thời gian quy định. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa theo từng lĩnh vực, cụ thể như sau: Tính đến ngày 20/11/2018: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận là **477 hồ sơ**; đã giải quyết xong 477 hồ sơ, đúng hạn 477 hồ sơ, chiếm 100% trong đó: Lĩnh vực chứng thực 209 hồ sơ, lĩnh vực Hộ tịch 250 hồ sơ (đăng ký khai sinh 205 trường hợp, đăng ký khai tử 12 trường hợp, đăng ký kết hôn 29 trường hợp, cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân 04 trường hợp); lĩnh vực hòa giải 01 hồ sơ; bảo trợ xã hội 13 hồ sơ; người có công 03 hồ sơ.

- Thực hiện quy chế văn hóa công sở theo Quyết định 129/2007/QĐ- TTg ngày 02/8/2007 và Chỉ Thị số 05/2008/CT-TTg ngày 31/01/2008 của Thủ tướng chính phủ về sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc: Ủy ban nhân dân xã đã ban hành và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Quy chế văn hóa công sở, quy tắc ứng xử của cán bộ công chức khi thực thi công vụ (Quyết định số 47/QĐ-UBND ngày 19/10/2018), trong đó có các quy định:

+ Về trang phục của cán bộ, công chức: Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức được ăn mặc gọn gàng, lịch sự. Trong giao tiếp và ứng xử với nhân dân, cán bộ, công chức có thái độ lịch sự, tôn trọng, nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc, không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt, thái độ hách dịch, nhũng nhữn, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ; trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, cán bộ, công chức, có thái độ trung thực, thân thiện, phối hợp thực hiện nhiệm vụ. Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức xưng tên, cơ quan phường; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột.

+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường được trang bị máy tính làm việc để bàn; cán bộ, công chức được tham gia các lớp tập huấn về công nghệ thông tin, sử dụng phần mềm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao. Bảo đảm trang thiết bị, phương tiện và điều kiện làm việc phù hợp với tính chất, đặc thù lao động cho cán bộ, công chức.

+ Đề cao trách nhiệm, gương mẫu thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc; có biện pháp khuyến khích, khen thưởng xứng đáng, kịp thời những cán bộ, công chức nghiêm túc chấp hành kỷ luật lao động, làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả; đồng thời thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; không xét khen thưởng đối với cán bộ, công chức vi phạm thời giờ làm việc (Khi được nhắc nhở mà vẫn tái phạm).

+ Đối với Cán bộ, công chức: Chấp hành và sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc theo quy định của pháp luật, nội quy, quy định của cơ quan; Không sử dụng thời giờ làm việc vào việc riêng; không đi muộn, về sớm, không chơi games trong giờ làm việc; không uống rượu, bia trước, trong giờ làm việc; Luôn có mặt đúng giờ tại cơ quan theo giờ hành chính.

+ Xây dựng công sở “Xanh, sạch, đẹp”: Ủy ban nhân dân, Công đoàn cơ sở, Mặt trận và các đoàn thể xã phối hợp tổ chức trồng cây xanh, dọn vệ sinh khu vực trụ sở xã định kỳ mỗi tháng một lần để xây dựng cơ quan, đơn vị theo hướng xanh, sạch, đẹp.

#### **4. Việc ứng dụng CNTT trong CCHC:**

- Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo cán bộ, công chức quản lý tài khoản và thực hiện giải quyết công việc, xử lý văn bản qua hệ thống phần mềm Quản lý văn bản điều hành. Tới nay, đã có tổng số 22 cán bộ, công chức tham gia vào hệ thống (trong đó: cán bộ chuyên trách 10 người, công chức 10 người, cán bộ bán chuyên trách 02 người), trong đó 17 người là lãnh đạo HĐND, UBND, công chức và bán chuyên trách thuộc UBND xã được cấp quyền xử lý (hiện đã có 13/17 người tham gia xử lý văn bản trên hệ thống đúng quy trình quy định, 05 người chỉ dừng lại ở bước tiếp nhận văn bản đến). Địa chỉ email công vụ được giao cho văn thư quản lý, thường xuyên truy cập để tiếp nhận văn bản đến kịp thời đồng thời cập nhật vào hệ thống văn bản điều hành và chuyển tới lãnh đạo theo quy định, qua đó tạo sự thống nhất trong việc xử lý văn bản đến của đơn vị. Phần lớn công việc, văn bản đã được cán bộ, công chức xã xử lý tương tác qua hệ thống đúng theo quy trình quy định, đảm bảo mọi công văn bản, công việc được xử lý kịp thời.

- Triển khai hệ thống Một cửa điện tử: Xã được đầu tư, bố trí các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của hệ thống Một cửa điện tử gồm: 02 máy tính xách tay, 01 máy in A4, 01 máy scan 2 mặt, 01 tivi, 03 bàn vi tính, 03 ghế xoay, 03 ghế cao. Từ khi đi vào hoạt động, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã tiếp nhận và xử lý tổng số 40 hồ sơ, hoàn thành đúng hạn 40 hồ sơ, đạt tỉ lệ 100%, trong đó: Lĩnh vực Hộ tịch 28 hồ sơ, lĩnh vực Tư pháp 12 hồ sơ.

- Việc cập nhật thông tin trên trang thông tin điện tử thành phần: Sau khi tiếp nhận trang thông tin điện tử thành phần, Ủy ban nhân dân xã đã cử công chức tham gia lớp tập huấn quản trị Trang thông tin điện tử của đơn vị; chỉ đạo công chức phụ trách thường xuyên phối hợp đưa thông tin của địa phương, đơn vị lên trang thông tin điện tử. Tới nay, đơn vị đã đưa thông tin các hoạt động nổi bật của đơn vị, các văn bản cần công khai như kế hoạch, thủ tục hành chính, các thông báo có liên quan đến tổ chức, cá nhân biết thực hiện theo đúng quy định.



## **5. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:**

Ủy ban nhân dân xã đã công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (Quyết định số 66/QĐ-UBND ngày 20/12/2017) và công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trang thông tin điện tử đơn vị. Thường xuyên chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được công bố đồng thời thường xuyên thu thập tài liệu liên quan phục vụ cho công tác cải tiến các quy trình theo quy định; tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ.

## **6. Báo cáo kết quả khắc phục các tồn tại, hạn chế theo kết luận kiểm tra cải cách hành chính năm 2017:**

Những tồn tại trong công tác CCHC năm 2017 của đơn vị được Đoàn kiểm tra của huyện chỉ ra tại báo cáo số 138/BC-ĐKT, ngày 05/12/2017 và tình hình khắc phục như sau:

- Chưa xây dựng Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm; chưa ban hành văn bản chỉ đạo về công tác CCHC năm; thực hiện chế độ báo cáo công tác CCHC chưa đảm bảo chất lượng, thời gian (đã khắc phục).

- Niêm yết công khai các quy trình thực hiện thủ tục hành chính chưa đủ số lượng, còn niêm yết các thủ tục hành chính bị bãi bỏ, hết hiệu lực, chưa cập nhật thủ tục hành chính mới (đã khắc phục).

- Chưa niêm yết công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND xã để tổ chức, cá nhân có thể gọi điện phản ánh những hành vi trái pháp luật, gây những nhiều nhân dân của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ tại bảng niêm yết công khai của UBND xã (đã khắc phục).

- Cần sắp xếp, bố trí phòng làm việc bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo cho việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC, phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương; bố trí ghế ngồi chờ, bàn uống nước cho tổ chức và cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận một cửa (đã khắc phục).

- Chưa thực hiện nghiêm túc quy định trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chưa lập sổ theo dõi giải quyết thủ tục hành chính, phiếu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, phiếu chuyển hồ sơ theo đúng quy định (đã khắc phục).

- Việc sử dụng phần mềm Quản lý văn bản điều hành chưa đúng quy trình, mới sử dụng tiếp nhận văn bản đến rồi chuyển cho lãnh đạo, chưa có sự tương tác giữa lãnh đạo và chuyên môn qua hệ thống (đã cải thiện tuy nhiên tỷ lệ cán bộ, công chức thực hiện đúng quy trình quy định chưa đạt 100%).

## **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG:**

### **1. Kết quả đạt được:**

Triển khai thực hiện quyết liệt công tác CCHC đã tạo được những chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức về vị trí, tầm quan trọng của CCHC; việc giải quyết thủ tục hành chính qua Bộ phận tiếp nhận và

trả kết quả dân đi vào nề nếp; đội ngũ cán bộ, công chức tiếp tục được chuẩn hóa, trình độ chuyên môn được nâng cao; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý hành chính; đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa được củng cố, kiện toàn.

Việc triển khai thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm tra, rà soát các thủ tục hành chính đã được UBND xã quan tâm chỉ đạo một cách thường xuyên. Xác định công tác cải cách hành chính là một trong những nhiệm vụ quan trọng, UBND xã thường xuyên theo dõi, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn rà soát các văn bản có liên quan đến thủ tục hành chính để kiểm soát các thủ tục hành chính đã được niêm yết; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Việc ứng dụng CNTT trong CCHC được đơn vị quan tâm chỉ đạo thực hiện đã từng bước mang lại hiệu quả trong hoạt động quản lý điều hành của đơn vị, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận nắm bắt thông tin của địa phương, đơn vị, các quy định hành chính, thủ tục hành chính trong quá trình giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

## **2. Tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC:**

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác CCHC của đơn vị vẫn còn tồn tại một số hạn chế sau:

- Chưa có những sáng kiến mới mang lại hiệu quả tích cực trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Vẫn còn một số ít cán bộ, công chức chưa chú trọng đến công tác cải cách hành chính. Một bộ phận nhân dân chưa quan tâm đến công tác cải cách hành chính, nên ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền của địa phương.

- Còn tồn tại một số cán bộ, công chức chưa tham gia vào hoạt động của hệ thống quản lý văn bản điều hành theo đúng quy trình quy định. Việc quản trị trang thông tin điện tử thành phần còn hạn chế, các thông tin đưa lên trang chưa kịp thời, đầy đủ, nội dung chưa phong phú; chưa thành lập được Ban biên tập và quy chế hoạt động của Ban.

- Công tác cải tiến hệ thống chất lượng ISO chưa kịp thời, hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ còn lúng túng; chưa thực hiện được việc chi trả tiền bồi dưỡng đối với hoạt động kiểm soát TTHC, việc bồi dưỡng đối với người biên tập thông tin đưa lên trang thông tin điện tử của xã.

## **3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế:**

- Nhận thức, trách nhiệm của một số cán bộ công chức đơn vị chưa cao, chưa quyết liệt trong thực hiện nhiệm vụ CCHC; trình độ, năng lực của cán bộ công chức chưa đồng đều nhất là trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công việc nói chung và công tác CCHC nói riêng.

- Đơn vị thiếu công chức Địa chính - xây dựng nên ảnh hưởng tới hoạt động quản lý điều hành và giải quyết công việc và TTHC thuộc lĩnh vực đất đai. Đơn vị phải phân công một số nhiệm vụ thuộc trách nhiệm giải quyết của công chức Địa

chính - xây dựng cho công chức khác dẫn tới việc xử lý công việc chất lượng, tiến độ chưa đảm bảo.

- Cơ sở vật chất phục vụ cho công việc và công tác của cán bộ, công chức, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đầu tư trang bị nhưng chưa đầy đủ, một số cán bộ, công chức còn phải xử dụng máy tính thế hệ cũ không đáp ứng được yêu cầu công tác; đơn vị chưa được đầu tư xây dựng phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo diện tích tối thiểu (đơn vị phải bố trí tại phòng họp của Nhà làm việc khối đoàn thể làm ảnh hưởng tới hoạt động của Mặt trận và các đoàn thể).

Việc áp dụng hệ thống quản lý văn bản điều hành còn có một số hạn chế, chưa thật sự thuận tiện trong thao tác như: Trong phần “Trao đổi thông tin nội bộ” Tên dự thảo văn bản không được quá 100 ký tự; danh sách chọn cán bộ công chức tiếp nhận không phân thành từng nhóm; không cho phép chọn nhiều file để tải lên cùng một lúc (mỗi lần chỉ chọn được 01 file để tải lên); dung lượng file tối đa cho phép tải lên thấp (tối đa chỉ 8M); phần quản lý văn bản, báo cáo thống kê xử lý công việc chưa hiệu quả chưa là công cụ hữu hiệu để áp dụng việc báo cáo thống kê khi cần thiết; một số cơ quan, đơn vị của huyện khi đặt tên File văn bản sử dụng tiếng việt có dấu nên khi đơn vị tải xuống File sẽ bị lỗi Font tiếng việt nên khó khăn cho việc nhận diện tài liệu, tốc độ truy cập chậm nhất là vào giờ cao điểm...

#### **IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:**

Trên cơ sở những khó khăn, hạn chế, tồn tại của đơn vị trong quá trình thực hiện công tác CCHC, thời gian tới, ngoài sự nỗ lực, trách nhiệm của đơn vị trong thực hiện CCHC, Ủy ban nhân dân xã kiến nghị, đề nghị cấp trên quan tâm hỗ trợ các nội dung sau:

- Mở thêm các lớp tập huấn về công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính cho đội ngũ công chức, cải tiến và đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 cho cán bộ công chức xã.

- Đề nghị các cấp tăng cường hỗ trợ xã ứng dụng công nghệ thông tin vào quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại; hướng dẫn đơn vị thành lập và xây dựng Quy chế làm việc của Ban biên tập nội dung đưa lên Trang thông tin điện tử; có hướng khắc phục những hạn chế gặp phải trong quá trình thao tác trên hệ thống quản lý văn bản điều hành.

Trên đây là nội dung báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2018 của Ủy ban nhân dân xã Đăk Tô Pang./.

#### **Nơi nhận:**

- Ủy ban nhân dân huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Thường vụ Đảng ủy xã;
- Mặt trận và các đoàn thể xã;
- Các công chức xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Trần Ngọc Cường**