

Số: /BC-UBND

Việt Yên, ngày tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

Thực hiện Công văn số 1882/UBND-NC ngày 14/4/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa; UBND thị xã Việt Yên báo cáo kết quả như sau:

#### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT TTHC

##### 1. Tình hình thực hiện

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 TTHC; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của 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 TTHC; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể Cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021-2030; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 21/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp...

Công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC được lãnh đạo UBND thị xã quan tâm chỉ đạo công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp và tổ chức thực hiện có hiệu quả, được xác định là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác lãnh chỉ đạo hàng năm. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa để đánh giá cán bộ, công chức bộ phận một cửa

- **Thuận lợi:** Công tác tiếp nhận và trả kết quả được lãnh đạo, cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa các cấp quan tâm chỉ đạo và thực hiện có hiệu quả, đáp ứng được yêu cầu giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân một cách nhanh gọn, hiệu quả. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của bộ phận một cửa được quan tâm đầu tư trang bị đảm bảo, đáp ứng được yêu cầu phục vụ các tổ chức, cá nhân giải quyết TTHC. Tinh thần, trách nhiệm và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức bộ phận một cửa đối với các tổ chức, cá nhân được nâng cao.

- **Khó khăn:** Khối lượng công việc phát sinh tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lớn; khả năng tiếp cận, thực hiện của một số công dân trong thực hiện

dịch vụ công còn hạn chế, cán bộ bộ phận Một cửa các cấp phải hỗ trợ nhiều, làm thay một số công việc. Chế độ hỗ trợ cho cán bộ, công chức bộ phận Một cửa thấp chưa tương ứng với nhiệm vụ.

### **b) Kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

- Tổng số thủ tục hành chính đang thực hiện tiếp nhận tại địa phương: 410 TTHC, trong đó cấp huyện 254 TTHC, cấp xã 156 TTHC.

- Thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính (phi địa giới hành chính) tại địa phương: 04 thủ tục.

- Thủ tục hành chính đủ điều kiện, được thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại địa phương: 385 TTHC, trong đó cấp huyện 241 TTHC, cấp xã 144 TTHC.

Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến: cấp huyện đạt 94,88%, cấp xã đạt 92,31%.

- Thống kê kết quả tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 và quý I/2024:

#### **Cấp huyện:**

- Năm 2023 tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận cấp huyện: **10.726** hồ sơ, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: **10.659** (*trực tuyến: 9054, trực tiếp 1445 và qua dịch vụ bưu chính: 160*); số từ kỳ trước chuyển qua: 67.

- Quý I, năm 2024 tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận cấp huyện: **3.629** hồ sơ, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: **3155** (*trực tuyến: 3151, trực tiếp 04 và qua dịch vụ bưu chính: 4*); số từ kỳ trước chuyển qua: 474.

#### **Cấp xã:**

- Năm 2023 tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận cấp xã: **28.616** hồ sơ, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: **28.507** (*trực tuyến: 27.627, trực tiếp 833 và qua dịch vụ bưu chính: 47*); số từ kỳ trước chuyển qua: 109.

- Quý I, năm 2024 tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận cấp xã: **4.500** hồ sơ, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: **4277** (*trực tuyến: 4255, trực tiếp 03 và qua dịch vụ bưu chính: 19*); số từ kỳ trước chuyển qua: 223.

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

Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ theo công văn số 1543/STTTT-CNTT&TT của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Bắc Giang. 100% công chức Một cửa các cấp được cấp chứng thư số cá nhân để ký số hóa khi tiếp nhận hồ sơ; 100% Bộ phận Một cửa cấp xã được cấp chứng thư số tập thể thứ 2 để thực hiện cấp kết quả điện tử.

Trong năm 2023, kết quả tỷ lệ số hóa, kết quả giải quyết TTHC trên công dịch vụ công quốc gia đạt: 92,7%.

Quý I/2024 Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa các cấp bao gồm: tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt 100%, tỷ lệ TTHC số

hoá kết quả giải quyết đạt 100%; tỷ lệ khai thác sử dụng lại tài liệu đạt trên 30%: Đạt 98,71%; cấp xã đạt 98,87 %.

## **2. Về tổ chức, vận hành của Bộ phận Một cửa**

### **a) Tình hình, tổ chức thực hiện**

- Về mô hình tổ chức:

Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn đang thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Về trang bị cơ sở vật chất:

UBND thị xã đã quan tâm xây dựng Đề án đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho bộ phận một cửa cấp xã với kinh phí là 17 tỷ đồng để xây dựng, sửa chữa, nâng cấp bổ sung trang thiết bị cho bộ phận một cửa cấp huyện và cấp xã, xây dựng Bộ phận Một cửa xã, phòng kháng trang, hiện đại, tiện ích. Có 3 đơn vị xây mới Bộ phận một cửa cấp xã, bố trí phòng lãnh đạo UBND xã, phòng liên kê, gồm: Hương Mai, Minh Đức, Vân Trung; 5 đơn vị cải tạo, sửa chữa nâng cấp Bộ phận một cửa, bố trí phòng lãnh đạo UBND xã, phòng liên kê (Tự Lan, Việt Tiên, Quảng Minh, Nghĩa Trung, Nénh); 17/17 UBND, công an xã, phường được bố trí trang thiết bị hiện đại nhằm xây dựng chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ; bình quân mỗi xã, phường được bố trí: 01 máy lấy số tự động, 03 bàn làm việc để người dân kê khai, 6 ghế ngồi cho công chức và lãnh đạo, 20 ghế ngồi cho công dân, 03 tủ sắt đựng tài liệu, 05 máy tính xách tay cho công chức và lãnh đạo làm việc tại Bộ phận Một cửa, 01 máy tính để bàn để công dân tra cứu, 04 máy in, 03 máy scan, 01 máy phô tô, 04 thiết bị điện tử đánh giá kết quả giải quyết TTHC; 02 màn hình ti vi kết nối Camera, 01 cây lọc nước phục vụ cho công dân...

### **- Về bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa:**

+ UBND thị xã đã kiện toàn danh sách công chức, viên chức được cử ra làm việc tại Bộ phận Một cửa thị xã; chỉ đạo UBND các xã, phường kiện toàn Bộ phận Một cửa cấp xã theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc. Có phẩm chất, đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao. Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

+ Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện quy định về chi trả phụ cấp hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; may quần áo đồng phục cho công chức, viên chức Bộ phận Một cửa.

+ Thống kê số lượng cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp (Chi tiết trong phụ lục kèm theo).

- Thuận lợi: Cán bộ công chức tại Bộ phận “Một cửa” đều có trình độ chuyên môn từ Đại học, có trình độ chuyên môn và nghiệp vụ phù hợp với công việc được giao, các công chức luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm và ý thức kỷ luật, đạo đức nghề nghiệp, có thái độ phục vụ nhân dân tận tình, chu đáo.

- Khó khăn, vướng mắc:

Công chức làm việc tại bộ phận một cửa cấp xã phải làm việc theo chế độ kiêm nhiệm, chế độ cho công chức làm việc tại bộ phận một cửa còn thấp.

b) Hiệu quả trong tổ chức vận hành Bộ phận Một cửa:

Việc vận hành mô hình Bộ phận một cửa nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

Tại Bộ phận Một cửa không có tình trạng công chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, chậm trễ, không thực hiện đúng hoặc tự đặt thêm quy định trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức. Bộ phận một cửa các cấp duy trì nghiêm việc thực hiện hệ thống camera giám sát đảm bảo được thông suốt; đảm bảo an toàn, an ninh thông tin trong quá trình sử dụng; đã triển khai việc sử dụng bộ phận nhận diện thương hiệu của Bộ phận một cửa các cấp theo quy định; các thủ tục hành chính được niêm yết, công khai minh bạch tại Bộ phận một cửa cấp và TTHC dần được đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giao dịch; việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả các hồ sơ của các tổ chức, cá nhân được thực hiện khoa học, hiệu quả; thường xuyên rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm phiền hà, giảm sự chờ đợi, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.

c) Những khó khăn, bất cập trong tổ chức vận hành mô hình Bộ phận Một cửa tại địa phương phần lớn thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử, tuy vậy trình độ của một bộ phận người dân còn hạn chế nên cán bộ bộ phận Một cửa phải hỗ trợ, làm thay. Một số lĩnh vực thường xuyên có sự thay đổi, sửa đổi về Quyết định công bố TTHC, một lĩnh vực có quá nhiều Quyết định, chỉ ghi sửa đổi bổ sung, không ghi thay thế hay bãi bỏ văn bản trước đó như lĩnh vực Hộ tịch, lĩnh vực LĐTBXH,...; một số TTHC thường xuyên không phát sinh hồ sơ.

### **3. Kiến nghị, đề xuất**

Đề nghị UBND tỉnh đề xuất HĐND tỉnh nâng phụ cấp cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh, các Sở, ngành tỉnh thường xuyên tổ chức tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ cho công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

UBND thị xã Việt Yên trân trọng báo cáo./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND thị xã;
- VP: LĐVP, CVTH;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Thân Văn Thuận**

## PHỤ LỤC

### Tổng số cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp

TT	Đơn vị	Số lượng cán bộ công chức tại Bộ phận một cửa			Ghi chú
		Tổng số	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn được cử đến	
1	Thượng Lan	3			
2	Trung Sơn	3			
3	Tiên Sơn	4			
4	Nghĩa Trung	4			
5	Mình Đức	4			
6	Vân Trung	3			
7	Bích Động	3			
8	Tự Lạn	3			
9	Việt Tiến	3			
10	Hương Mai	4			
11	Vân Hà	3			
12	Quảng Minh	3			
13	Ninh Sơn	3			
14	Quang Châu	3			
15	TT Nénh	3			
16	Hồng Thái	4			
17	Tăng Tiến	4			
18	Một cửa thị xã	12	02 <sup>1</sup>	10 <sup>2</sup>	

<sup>1</sup> Gồm 01 Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã làm Trưởng Bộ phận và 01 cán bộ Văn phòng phụ trách Bộ phận Một cửa.

<sup>2</sup> Gồm 01 công chức phòng TN&MT, 03 nhân viên Bưu điện được cử đến Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả và 06 công chức, viên chức các cơ quan của Tỉnh, Trung ương cử đến Bộ phận Một cửa (Chi nhánh VPĐK đất đai 02 người, BHXH 02 người, Chi cục thuế khu vực Việt Yên –Hiệp Hòa 01 người, Điện lực 01 người)