

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả năm 2020, phương hướng nhiệm vụ năm 2023

I. Tình hình, kết quả hoạt động năm 2022

1. Công tác điều hành, phối hợp

Tổ chức phân công, bố trí cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện nghiêm túc Quy định về thời gian làm việc, trang phục đối với cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ giữa công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với tổ chức, cá nhân khi giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tiếp tục theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường. Đồng thời cập nhật, triển khai kịp thời các văn bản pháp luật liên quan đến cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát, rà soát TTHC và các quyết định liên quan đến việc giải quyết, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ TTHC.

2. Công tác niêm yết, công khai thủ tục hành chính

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã thực hiện việc niêm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ sử dụng khi người dân có nhu cầu giao dịch; tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

Ngoài ra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng đã thực hiện việc niêm yết công bố công khai TTHC trên Trang thông tin điện tử phường, đặc biệt là việc cập nhật các văn bản pháp luật liên quan đến việc cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát, rà soát TTHC và các quyết định liên quan đến việc giải quyết, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ TTHC.

3. Công tác tiếp nhận & trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của phường.

Thống kê từ 01/01/2022 đến 30/12/2022, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường đã tiếp nhận 1.326 hồ sơ, trong đó:

- Đã giải quyết 1.298 hồ sơ (trước hạn: 570 hồ sơ; đúng hạn 709 hồ sơ; quá hạn 19 hồ sơ);
- Đang giải quyết 28 hồ sơ (trong hạn: 27 hồ sơ; quá hạn 01 hồ sơ).

(Có Phụ lục 1 gửi kèm).

Bên cạnh đó, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện việc tổng hợp số lượng hồ sơ quá hạn và đôn đốc công chức phụ trách liên quan kịp thời xử lý và trả kết quả cho công dân theo quy định.

4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của công dân

Từ ngày 01/01/2022 đến 31/12/2022, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận được **969** phiếu đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đến giao dịch, kết quả cụ thể:

- Nơi đón tiếp của TTHCC: Rất hài lòng 92,3; Hài lòng 7.7 %; Không hài lòng 0%
- Thái độ phục vụ, hướng dẫn: Rất hài lòng 92,3%; Hài lòng 7,7%; Không hài lòng 0%;
- Thái độ tiếp nhận&TKQ: Rất hài lòng 100%; Hài lòng 0%; Không hài lòng 0%;
- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả: Đúng hạn 100%; Chậm hạn nhưng chấp nhận được 0%; Không đúng hạn 0%;
- Hồ sơ TTHC: Đơn giản 100%; Cần giảm giấy tờ 100%; Phức tạp 0%;

II. Đánh giá

1. Thuận lợi

- Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả năng động, nhiệt tình, có kiến thức và kỹ năng ứng dụng quy trình công nghệ thông tin để hướng dẫn và tiếp nhận các thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Việc quản lý văn bản, giám sát hồ sơ, thu phí, lệ phí ngày càng chặt chẽ.
- Hồ sơ đã tiếp nhận được số hóa theo đúng quy định.
- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào việc Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đã đi vào nề nếp.
- Trang thiết bị, máy móc, hạ tầng kỹ thuật đã được UBND thị xã, UBND phường quan tâm đầu tư, cơ bản đáp ứng được yêu cầu theo tiêu chuẩn của Đề án.

2. Khó khăn

- Tình trạng hồ sơ chậm được giải quyết, nhất là lĩnh vực đất đai do hồ sơ liên thông lên thị xã, các hồ sơ phải đi thực địa kiểm tra, xác minh mất rất nhiều thời gian;
- Việc cập nhật xử lý trên phần mềm chậm dẫn đến trình trạng giải quyết, giao trả hồ sơ giữa thực tế và phần mềm không trùng khớp, không phản ánh chính xác tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục cho công dân;
- Việc thống kê hồ sơ tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên phần mềm Dịch vụ công đôi khi phát sinh lỗi, không thống kê được, hoặc thống kê không chính xác. Hệ thống mạng thường xuyên đứt kết nối, wifi không dùng được ổn định.

3. Đề xuất, kiến nghị

- Nâng cao lề lối làm việc, trách nhiệm thực thi công việc của cán bộ, công chức, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm hạn chế việc hướng dẫn bổ sung nhiều lần, trễ hạn hồ sơ của công dân, tổ chức đến giao dịch; Tăng cường hơn nữa việc chấn chỉnh lề lối làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thời gian đến, nâng cao chất lượng sử dụng thời gian làm việc.

- Tập huấn thường xuyên về nghiệp vụ cho cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đề nghị đơn vị quản lý thường xuyên nâng cấp, bảo trì phần mềm; điều chỉnh cấu hình hệ thống để liên thông đồng bộ các cấp. Đổi mới hệ thống trang thiết bị, máy móc (cấu hình cao, đồng bộ) và đường truyền mạnh để xử lý công việc được kịp thời, thông suốt.

- Nâng cao trách nhiệm phối hợp trong việc cung cấp thông tin, xử lý hồ sơ giữa UBND cấp xã, phòng chuyên môn cấp huyện, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh (đối với hồ sơ hồ sơ liên thông, lên thị xã, Sở...).

- Khen thưởng, động viên kịp thời đối với cán bộ gương mẫu; kiểm tra, chấn chỉnh đối với cán bộ chưa thực hiện nghiêm, đầy đủ trách nhiệm được giao; xử lý nghiêm các trường hợp nhũng nhiễu, lợi ích nhóm, ...khi giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân giao dịch liên quan đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

III. Phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm 2023

1. Tổ chức việc tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC của công dân, tổ chức nộp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng thời gian quy định.

2. Rà soát, niêm yết công khai các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường.

3. Kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị của ông dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Thực hiện Báo cáo thường xuyên tình hình hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Trên đây là kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Thủy Lương năm 2022 và phương hướng nhiệm vụ năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã Hương Thủy (bc);
- Phòng Nội vụ thị xã (bc);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các công chức tại BPTN&TKQ phường;
- Lưu VP.

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Thị Thủy

Phụ lục 1
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ UBND PHƯỜNG THỦY LƯƠNG
(Thống kê theo lĩnh vực từ ngày 1/1/2022 đến ngày 30/12/2022)

T	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Tổng số	Hồ sơ đã giải quyết				Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
	Tổng cộng	1326	1298	570	709	19	28	27	01
1	Bảo trợ xã hội	17	17	17	0	0	0	0	0
2	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	73	73	64	6	3	0	0	0
3	Chứng thực	623	623	161	461	1	0	0	0
4	Đất đai	5	5	2	3	0	0	0	0
5	Đất đai (Cấp huyện)	144	120	86	27	7	24	23	01
6	Hộ tịch	458	454	235	211	8	4	4	0
7	Thi đua - Khen thưởng	5	5	5	0	0	0	0	0
8	TTHC liên thông lĩnh vực Người có công (Cấp huyện)	1	1	0	1	0	0	0	0