

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả hoạt động Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả tháng 9 năm 2023 và phương tháng 10 năm 2023**

#### **I. Tình hình, kết quả hoạt động tháng 9 năm 2023**

##### **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 tháng 7 năm 2023 của UBND phường.**

Thống kê từ 01/9/2023 đến 30/9/2023, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường đã tiếp nhận **123** hồ sơ, trong đó:

- Đã giải quyết 97 hồ sơ (trước hạn: 92 hồ sơ, đạt 94,85%; đúng hạn 5 hồ sơ, đạt 5,15%; quá hạn 0 hồ sơ);
- Đang giải quyết 26 hồ sơ (trong hạn: 26 hồ sơ; quá hạn 0 hồ sơ).

- Hồ sơ trực tuyến mức độ 2: 24 hồ sơ; hồ sơ mức độ 3,4: 94 hồ sơ (trong đó 94 hồ sơ mức độ 3, mức độ 4: 0 hồ sơ).

- Hồ sơ đã số hóa: 24 hồ sơ, đạt 100%.

*(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 01/9/2023 đến 30/9/2023, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận được **24** phiếu trực tiếp, **99** là đánh giá trực tuyến; kết quả 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 100%; Hài lòng 0 %; Không hài lòng 0%

- Thái độ phục vụ, hướng dẫn: Rất hài lòng 100%; Hài lòng 100%; 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;

- Hệ thống mạng nội bộ thường xuyên đứt kết nối, wifi không dùng được ổn định.

### **3. Đề xuất, kiến nghị**

- 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. Nâng cấp đường truyền mạng 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 phường, phòng chuyên môn cấp thị xã (đối với hồ sơ hồ sơ liên thông, lên thị xã...).

- 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 tháng 10 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 tháng 9 năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ tháng 10 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 1/9/2023 đến ngày 30/9/2023)*

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
	<b>Tổng cộng</b>	<b>123</b>	<b>97</b>	<b>92</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>0</b>
<b>1</b>	Bảo trợ xã hội	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	6	6	6	0	0	0	0	0
<b>3</b>	Chứng thực	65	63	63	2	0	0	0	0
<b>4</b>	Đất đai	17	5	5	0	0	12	12	0
<b>5</b>	Hộ tịch	30	16	13	3	0	14	14	0
<b>6</b>	TTHC liên thông lĩnh vực Người có công(cấp huyện)	5	5	5	0	0	0	0	0