

Số: 179/BC-UBND

Lai Uyên, ngày 21 tháng 11 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Công tác cải cách hành chính năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2024**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng.

## **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Về kế hoạch cải cách hành chính**

Ủy ban nhân dân thị trấn đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành như sau: Kế hoạch số 06/KH-UBND ngày 31/01/2023 về công tác cải cách hành chính năm 2023.

Thực hiện theo kế hoạch đề ra, Ủy ban nhân dân thị trấn đã phân công chỉ đạo từng cán bộ, công chức thường xuyên nghiên cứu, cập nhật văn bản pháp luật nắm rõ về chức trách, nhiệm vụ được phân công trong công tác giải quyết hành chính cho nhân dân. Kết quả đạt được như sau:

+ Công tác chỉ đạo điều hành: Ngay từ đầu năm, UBND thị trấn đã xây dựng và triển khai thực hiện các kế hoạch về cải cách hành chính, tuyên truyền về cải cách hành chính, rà soát đánh giá thủ tục hành chính, triển khai mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện,....

+ Cải cách thể chế: Thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật theo kế hoạch đề ra.

+ Cải cách thủ tục hành chính: Thường rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính mới do UBND tỉnh ban hành. Ngoài ra, sau khi rà soát đã công khai 100% thủ tục tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bên cạnh đó, đã bố trí 01 Công chức Văn phòng - Thống kê tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: Việc phối hợp giữa các bộ phận trong cơ quan được thực hiện thường xuyên; Cán bộ, công chức thực hiện tốt Quy chế làm việc của cơ quan, thường xuyên kiểm tra công vụ, gắn việc thực hiện Quy chế làm việc với đánh giá cuối năm.

+ Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức: UBND thị trấn đã xây dựng kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 09/01/2023 về đào tạo cán bộ, công chức trong cơ quan năm 2023 và cử đúng thành phần tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch đề ra.

+ Cải cách tài chính công: UBND thị trấn triển khai thực hiện các quy định về chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản

lý hành chính đối với các cơ quan hành chính nhà nước. Từ đầu năm 2021, đã xây dựng dự toán nhằm bố trí trang thiết bị, máy móc đảm bảo hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Hiện nay, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được bố trí trang thiết bị đảm bảo hoạt động.

+ Hiện đại hóa hành chính: Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan đạt 100%. Thường xuyên đăng tải các thông tin của địa phương trên trang Facebook và nhóm Zalo, Zalo OA của thị trấn Lai Uyên.

## **2. Về tổ chức chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính**

Phân công cụ thể cho Công chức Văn phòng thông kê thực hiện công tác cải cách hành chính tại địa phương, đồng thời báo cáo công tác cải cách hành chính về cấp trên theo định kỳ. Triển khai các kế hoạch và văn bản chỉ đạo của cấp trên đến cán bộ, công chức thông qua các cuộc họp giao ban hàng tuần, tháng của cơ quan.

UBND thị trấn đã tiến hành triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công của địa phương theo hướng đơn giản, thuận lợi cho cá nhân và tổ chức. Tại cuộc họp giao ban hàng tháng lãnh đạo UBND thị trấn thường xuyên chỉ đạo cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải nêu cao tinh thần trách nhiệm trong việc giải quyết hành chính cho nhân dân, giải quyết kịp thời, đúng thời gian quy định, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết hành chính, sự hài lòng của người dân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân.

Chỉ đạo các công chức chuyên môn thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên cổng Dịch vụ công quốc gia và cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Dương. Thực hiện số hóa 100% thủ tục hành chính phải số hóa theo quy định. Thực hiện việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt khi giải quyết thủ tục hành chính.

## **3. Về công tác tuyên truyền cải cách hành chính**

Để việc tuyên truyền cải cách hành chính đạt được hiệu quả cao, UBND thị trấn đã xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 14/02/2023 về tuyên truyền cải cách hành chính nhà nước năm 2023, đồng thời phân công rõ trách nhiệm của từng ngành thuộc UBND thị trấn tham gia công tác tuyên truyền về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách. Chỉ đạo Đài truyền thanh thị trấn thường xuyên phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xây dựng chuyên mục cải cách hành chính để phát thanh và tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân.

Thường xuyên rà soát, niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực cấp xã, phường, thị trấn tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, công khai thành phần, số lượng hồ sơ, phí và lệ phí (nếu có), quy trình và thời gian giải quyết để nhân dân tiện tra cứu, nắm bắt thông tin dễ dàng, thuận lợi khi đến liên hệ công tác.

Thực hiện tạo mã QR-Code cho từng thủ tục hành chính để người tiện theo dõi bằng Smartphone. Tạo mã QR-Code để thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt.

Kết quả thực hiện tuyên truyền trong năm 2023: Tuyên truyền trong các cuộc họp giao ban hàng tuần, hàng tháng được 11 cuộc, với toàn thể cán bộ, công chức tham dự. Phát thanh trên đài truyền thanh được: 78 phút, tuyên truyền trong các cuộc họp dân ở các văn phòng khu phố được 12 cuộc, với 356 lượt người tham gia. Ngoài ra, đã trình chiếu các đoạn video tuyên truyền về cải cách hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên thiết bị điện tử (tivi) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thể chế**

Thường xuyên cập nhật các chủ trương, chính sách mới của cấp trên ban hành nhằm kịp thời điều chỉnh, bổ sung và áp dụng kịp thời tại địa phương.

Trong năm 2023, Ủy ban nhân dân thị trấn ban hành 01 văn bản quy phạm pháp luật<sup>1</sup> về quy chế thực hiện Dân chủ cơ sở trên địa bàn thị trấn Lai Uyên. Tổng số văn bản quy phạm pháp luật do UBND thị trấn ban hành đến hiện tại là 02 văn bản quy phạm pháp luật.

Thường xuyên thực hiện công tác tự kiểm tra văn bản, các văn bản ban hành đảm bảo đúng thể thức theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư và Công văn số 642/SNV-VTLT ngày 18/5/2020 của Sở Nội vụ về việc hướng dẫn thực hiện Nghị định số 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư.

### **2. Cải cách thủ tục hành chính**

#### **2.1. Về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính**

UBND thị trấn đã ban hành Quyết định số 41/QĐ-UBND ngày 21/12/2022 về phê duyệt kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn thị trấn Lai Uyên.

Trong năm 2023, UBND thị trấn không nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân đối với thủ tục hành chính do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

Thường xuyên kiểm tra, rà soát và niêm yết các thủ tục hành chính mới ban hành và kết thúc niêm yết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền đã hết hiệu lực, đã được sửa đổi, bổ sung.

#### **2.2. Công khai thủ tục hành chính**

Tổ chức công khai số điện thoại và địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính của Phòng kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

<sup>1</sup> Quyết định số 01/2023/QĐ-UBND ngày 20/10/2023 của Ủy ban nhân dân thị trấn Lai Uyên về ban hành quy chế thực hiện Dân chủ cơ sở trên địa bàn thị trấn Lai Uyên.

UBND thị trấn đã tổ chức niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại bảng niêm yết Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với 140 thủ tục thuộc 37 lĩnh vực do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành. Ngoài ra, UBND thị trấn cũng đã rà soát, niêm yết 14 thủ tục hành chính thuộc 4 lĩnh vực do Bộ Quốc phòng ban hành. Tổng số thủ tục hành chính hiện đang niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả là 154 thủ tục hành chính thuộc 41 lĩnh vực.

### **2.3. Tổ chức và hoạt động theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng đã phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Ủy ban nhân dân thị trấn Lai Uyên tại Quyết định số 1658/QĐ-UBND ngày 11 tháng 9 năm 2019. Sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện phê duyệt đề án, Ủy ban nhân dân thị trấn đã tổ chức, phân công cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trong đó: Chủ tịch UBND thị trấn là Trưởng Bộ phận, các công chức chuyên môn trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Căn cứ vào Quyết định số 3287/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của UBND tỉnh Bình Dương<sup>2</sup>, UBND thị trấn đã xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 23/3/2022 về triển khai đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số hóa hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn thị trấn Lai Uyên.

Tổ chức hoạt động theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Kết quả hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong năm 2023 (số liệu tính từ 20/11/2022 đến ngày 20/11/2023): 10.689<sup>3</sup> hồ sơ (trong đó: 8.163 hồ sơ được nộp trực tuyến, 56 hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính công ích, 2.470 hồ sơ trực tiếp). Tất cả hồ sơ đều giải quyết đúng hạn, hồ sơ hẹn qua ngày đều có phiếu hẹn trả kết quả và phiếu kiểm soát quá trình giải quyết. Tuy nhiên, có 11 hồ sơ ghi nhận trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử bị quá hạn do điện thoại của công chức chuyên môn bị sự cố không nhận được OTP để đăng nhập nên không chuyển hồ sơ trên Hệ thống đúng hạn, nhưng hồ sơ thực tế đã trả cho công dân. Ngoài ra, đã tiếp nhận và giải quyết 93 hồ sơ liên thông trên Công Dịch vụ công quốc gia (trong đó: 15 hồ sơ liên thông đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú; 78 hồ sơ liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi).

Về số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 981/981 hồ sơ phải số hóa theo quy định, đạt tỷ lệ 100%.

Về thanh toán trực tuyến: đã tiến hành thanh toán 549 hồ sơ, với tổng số tiền 3.851.000 đồng.

<sup>2</sup> Quyết định ban hành Kế hoạch triển khai đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

<sup>3</sup> Lĩnh vực chứng thực: 8.821 hồ sơ; Lĩnh vực hộ tịch: 970 hồ sơ; Lĩnh vực nhà ở và công sở: 08 hồ sơ; Lĩnh vực khiếu nại: 01.

Bên cạnh đó, đã tiếp nhận và giải quyết 796 hồ sơ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính. Tất cả hồ sơ đều được giải quyết đúng hạn.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

#### **3.1. Tình hình tổ chức và hoạt động của cơ quan, đơn vị**

UBND thị trấn đã phối hợp với TT. Hội đồng nhân dân thị trấn và UBMTTQVN thị trấn đề xây dựng quy chế phối hợp trong việc thực hiện nhiệm vụ; tổ chức quản lý biên chế theo chỉ tiêu được giao, đảm bảo đúng quy định.

#### **3.2. Tình hình thực hiện quy chế làm việc**

UBND thị trấn đã ban hành Quyết định số 35/QĐ-UBND ngày 12/7/2021 của Ủy ban nhân dân thị trấn Lai Uyên về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thị trấn, nhiệm kỳ 2021-2026.

Toàn thể cán bộ, công chức thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tổ công vụ thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện theo Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị. Thực hiện tốt việc đeo thẻ cán bộ, công chức và giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân; triển khai thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở về dân biết, dân làm, dân kiểm tra và tiếp tục thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ quan.

### **4. Công tác tổ chức cán bộ**

#### **4.1 Thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, công chức, viên chức**

UBND thị trấn tổ chức công khai quy trình về tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, quy hoạch, khen thưởng và thường xuyên nâng lương đúng thời hạn, đảm bảo các chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách.

UBND thị trấn căn cứ vào trình độ chuyên môn nghiệp vụ, năng lực công tác bố trí, điều chuyển công tác cán bộ, công chức. Hiện nay, các vị trí công tác cán bộ đảm nhận hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Hiện nay, tỷ lệ cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách đạt chuẩn theo quy định cụ thể như sau:

+ Tổng số cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách: 36 người.

Trong đó tổng số cán bộ là 10 người (07 người có trình độ đại học, 02 người có trình độ trung cấp (hiện nay 01 người đang học đại học nâng cao trình độ chuyên môn); Tổng số công chức là 13 người (03 người có trình độ thạc sĩ, 10 người có trình độ Đại học); tổng số những người hoạt động không chuyên trách là 13 người (trong đó có 01 người có trình độ Thạc sĩ, 09 người có trình độ Đại học, 02 người có trình độ Cao đẳng).

#### **4.2. Về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức**

Ngay từ đầu năm 2023, Ủy ban nhân dân thị trấn đã xây dựng kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 09/01/2023 về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức năm 2023.

Kết quả: trong năm 2023, đã cử cán bộ công chức tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng như: lớp bồi dưỡng nghiệp vụ một cửa cho cán bộ, công chức một cửa, lớp tập huấn triển khai các thủ tục liên thông trên cổng Dịch vụ công quốc gia, lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức Tài chính - Kế toán, lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường, lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức Tư pháp - Hộ tịch, lớp bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ chuyên đổi số và đề án 06, lớp bồi dưỡng kỹ năng tuyên truyền, truyền thông,....

### **4.3 Về đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức**

UBND thị trấn căn cứ vào năng lực, trình độ của cán bộ, công chức để luân chuyển, bố trí vị trí việc làm phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ công tác.

Đã tiến hành sắp xếp tổ chức bộ máy tinh gọn hoạt động hiệu lực hiệu quả theo tinh thần của Đề án 711 của Tỉnh ủy, hiện nay số lượng cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách trong cơ quan còn 36 người. Bố trí kiêm nhiệm một số chức danh để đảm bảo việc thực hiện nhiệm vụ như: Công chức Tư pháp - Hộ tịch kiêm nhiệm phụ trách Tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo; Công chức Văn hóa - Xã hội kiêm nhiệm phụ trách giảm nghèo, việc làm trẻ em; Công chức Văn phòng - Thống kê kiêm nhiệm Trưởng ban Tổ chức đảng ủy.

## **5. Cải cách tài chính công**

UBND thị trấn đã công khai thực hiện kế hoạch chi tiêu nội bộ, thực hành tiết kiệm, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức, chống lãng phí; phân bổ ngân sách đúng quy định và có kiểm soát, đảm bảo việc sử dụng kinh phí tiết kiệm và hiệu quả. Từ đầu năm, UBND thị trấn đã ban hành và triển khai thực hiện Quyết định số: 01/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 về việc ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ năm 2023.

Thực hiện đầy đủ việc chi trả lương, phụ cấp, trợ cấp tăng thu nhập cho cán bộ, công chức theo đúng chế độ, chính sách. Hàng quý, chi tăng thu nhập cho cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách trong cơ quan là 1.500.000 đồng/người/quý.

Thực hiện chi hỗ trợ hàng tháng cho các thành viên thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với số tiền 400.000 đồng/tháng; Chi hỗ trợ cán bộ đầu mỗi kiểm soát thủ tục hành chính 440.000 đồng/tháng.

## **6. Hiện đại hóa hành chính**

### **6.1. Ứng dụng công nghệ thông tin**

Tình hình cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Diện tích tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là 267m<sup>2</sup>. Được bố trí: 07 máy vi tính, 02 máy in, 05 tủ đựng hồ sơ, 06 hàng ghế chờ cho người dân, 01 bàn viết hồ sơ, 02 máy lạnh, 01 tivi dùng để tuyên truyền các văn bản pháp luật và các hoạt động của địa phương, 01 máy photocopy. Bố trí vị trí để các tờ khai của các thủ tục hành chính. Hệ thống máy vi tính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đã được Sở Thông tin truyền thông kích hoạt Win 10 bản quyền, Office bản quyền và chương trình diệt virus bản quyền.

Thời gian qua, UBND thị trấn Lai Uyên đã triển khai sử dụng Internet trên đường truyền chuyên dụng của tỉnh và của UBND thị trấn trang bị để tra cứu, tìm kiếm thông tin trên mạng để phục vụ công việc cũng như việc gửi nhận thư điện tử giữa huyện và thị trấn, truy cập thông tin qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh, huyện. Hiện nay, UBND thị trấn Lai Uyên đã triển khai sử dụng phần mềm Quản lý và hồ sơ công việc liên thông giữa huyện và thị trấn và hộp thư công vụ @binhduong.gov.vn, toàn bộ văn bản được scan và chuyển vào phần mềm quản lý văn bản và chuyển các bộ phận, cán bộ công chức trong nội bộ qua hệ thống mạng. Bên cạnh đó, cơ quan cũng sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin quản lý hộ tịch của Bộ tư pháp, các phần mềm nói trên, được sử dụng trên giao diện Web qua mạng Internet.

Tất cả cán bộ, công chức đã được cấp tài khoản để sử dụng hộp thư công vụ @binhduong.gov.vn. 100% cán bộ, công chức sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng văn phòng như: Microsoft Word, Microsoft Excel và một số ứng dụng khác.

Cán bộ, công chức trong cơ quan thường xuyên truy cập Trang thông tin điện tử của huyện để nắm bắt các hoạt động trên địa bàn huyện, tần suất truy cập khoảng 90% trở lên.

Thực hiện tốt các yêu cầu theo Chỉ thị 14/CT-UBND tỉnh về gửi và nhận văn bản từ các cơ quan chuyên đến và luân chuyển cho các ngành và cán bộ công chức để xử lý văn bản.

Tất cả cán bộ công chức đều sử dụng phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc nhưng vẫn còn một số vẫn chưa áp dụng tốt như Hội Cựu chiến binh và Hội Người cao tuổi. Công an thị trấn đang sử dụng phần mềm dữ liệu dân cư, phần mềm đăng ký và quản lý hộ tịch (Công chức Tư pháp hộ tịch), phần mềm misa, quản lý tài sản, bảo hiểm (Công chức Tài chính kế toán).

Tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính (toàn trình và một phần) đều được nộp qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Đối với những thủ tục thuộc Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến sẽ được công chức chuyên môn tiếp nhận trực tiếp và nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Bên cạnh đó, thực hiện tích hợp mã QR-Code cho các thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Nhà văn hóa các khu phố.

Đồng thời, thực hiện chủ trương của UBND tỉnh, UBND huyện về thanh toán không dùng tiền mặt, UBND thị trấn đã tạo mã QR-Code để người dân có thể thanh toán phí, lệ phí qua tài khoản ngân hàng của UBND thị trấn.

## **6.2. Áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO**

Hiện nay, Ủy ban nhân dân thị trấn áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phiên bản Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan.

UBND thị trấn thường xuyên kiểm tra việc áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan. Khi tiếp nhận những hồ sơ phải hẹn qua ngày đều có phiếu hẹn cho cá nhân, tổ chức; kiểm soát quá trình liên thông bằng phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Thực hiện công bố, niêm yết công khai quy trình xử lý nội bộ theo TCVN ISO 9001:2015 đối với các thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành. Các hồ sơ của các cá nhân, tổ chức đến liên hệ công tác đều có phiếu hẹn (nếu giải quyết qua ngày). Các trường hợp còn lại Ủy ban nhân dân thị trấn đều giải quyết trong ngày trả hồ sơ cho người dân, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu giải quyết hành chính của nhân dân.

Hiện nay, các hoạt động liên quan đến việc thực hiện các thủ tục hành chính đều được áp dụng và thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Ngoài ra, đã thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính do Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai.

## **7. Thực hiện mô hình Chính quyền thân thiện, công sở thân thiện.**

Tiếp tục duy trì thực hiện tốt mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện; Ủy ban nhân dân thị trấn đã xây dựng và thực hiện các khẩu hiệu, các mẫu thư và phiếu khảo sát theo đúng quy trình; thực hiện văn minh, văn hóa cơ sở, dân chủ ở cơ sở theo quy định. Thực hiện phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của nhân dân đến giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thị trấn.

Trang bị máy vi tính phục vụ nhân dân truy cập Internet tra cứu thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Bố trí đội ngũ tình nguyện viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hướng dẫn và hỗ trợ người dân thực hiện Dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng chữ ký số điện tử.

## **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Nhận thức của cán bộ, công chức và nhân dân đã có chuyển biến rõ nét nên công tác lãnh đạo, điều hành thực hiện cải cách hành chính đã đạt được những kết quả tốt.



Chế độ quản lý, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức tiếp tục được cải tiến đã góp phần nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thái độ ứng xử, tinh thần trách nhiệm, hiệu quả sử dụng thời giờ làm việc,... của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ; Việc quản lý, sử dụng, quyết toán tài chính, tài sản công đảm bảo công khai, minh bạch, hiệu quả và tiết kiệm.

Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2023 đã được ban hành với nhiều nội dung và yêu cầu mới, tạo điều kiện thuận lợi cho Ủy ban nhân dân thị trấn trong việc nâng cao hoạt động của cơ quan.

Việc tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt được thực hiện thường xuyên do đó người dân đã dần dần biết được những lợi ích khi sử dụng tài khoản ngân hàng, ví điện tử trong các giao dịch và thực hiện thanh toán phí, lệ phí trong thủ tục hành chính.

## **2. Những khó khăn trong thực hiện cải cách hành chính**

Một số thủ tục mà người dân có nhu cầu chính đáng thực hiện nhưng không có trong thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố nên gây khó khăn trong công tác giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân (Xác nhận tình trạng bất động sản để bổ sung hồ sơ đất đai).

Thực hiện Luật cư trú năm 2020 và Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, UBND thị trấn đã không yêu cầu người dân xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú khi thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên, hiện nay trang thiết bị như máy quét mã QR, máy đọc thẻ chip trên căn cước công dân chưa được cấp cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nên gặp khó khăn trong việc truy cập cơ sở dữ liệu dân cư để giải quyết thủ tục hành chính.

Khó khăn trong công tác chuyển đổi số hiện nay là thay đổi thói quen sử dụng của công dân, thay đổi từ sử dụng tiền mặt qua sử dụng tài khoản và chuyển khoản khi giao dịch.

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đôi khi gặp sự cố, gây gián đoạn trong việc nộp hồ sơ của người dân, việc tiếp nhận hồ sơ của công chức chuyên môn.

Các biểu mẫu điện tử trong Cổng Dịch vụ công quốc gia (đối với các thủ tục liên thông) còn rắc rối, người dân khó thực hiện ở nhà. Một số trường hợp nộp tại nhà nhưng các trường thông tin bị sai do đó phải đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để công chức chuyên môn hướng dẫn thực hiện lại.

Một số quy định chuyên ngành (hộ tịch, công an) chưa thay đổi, còn yêu cầu phải lưu trữ hồ sơ giấy, do đó các thủ tục hành chính đủ điều kiện không nhận hồ sơ giấy (theo Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 31/5/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh) vẫn yêu cầu người dân đến để ký vào tờ khai đã được ký số điện tử để lưu trữ hồ sơ.



#### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2024**

Thực hiện tốt Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với thủ tục hành chính và thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương.

Nâng cao trình độ, kiến thức năng lực quản lý nhà nước trong lĩnh vực cải cách hành chính, các quy định của pháp luật cho đội ngũ cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân thị trấn. Tăng cường ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức khi thực thi nhiệm vụ.

Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả và chỉ đạo cán bộ, công chức thường xuyên nâng cao hơn nữa việc thực hiện mô hình chính quyền thân thiện, công sở thân thiện. Duy trì việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đúng kế hoạch.

Tăng cường việc số hóa kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và thực hiện chứng thực bản sao điện tử trên cổng dịch vụ công quốc gia.

#### **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Bổ sung thêm thủ tục hành chính để tạo điều kiện thuận tiện cho nhân dân (như xác nhận tình trạng bất động sản (theo Luật Đất đai), xác nhận tình trạng nhà đất để nhập khẩu).

Sớm trang bị máy quét mã QR, máy đọc thẻ chip trên căn cước công dân, cấp tài khoản để truy cập cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để thuận tiện trong việc tra cứu thông tin của công dân như: thông tin về nơi cư trú, thông tin về tình trạng hôn nhân.

Đơn giản hóa các biểu mẫu điện tử trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để người dân có thể thực hiện tại nhà được chính xác.

Ổn định Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để tránh tình trạng hồ sơ trễ hạn khi không xử lý kịp thời trên Hệ thống.

Rà soát, thay đổi quy định về lưu trữ hồ sơ từ hồ sơ giấy qua lưu trữ hồ sơ điện tử để phù hợp với quá trình chuyển đổi số.

Hướng dẫn cụ thể những thủ tục hành chính cần phải số hóa đầu vào, số hóa đầu ra.

Trên đây là báo cáo công tác cải cách hành chính năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2024 của Ủy ban nhân dân thị trấn Lai Uyên./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT. Đảng ủy;
- TT. Hội đồng nhân dân thị trấn;
- Chủ tịch UBND, các Phó Chủ tịch UBND thị trấn;
- UBMTTQVN thị trấn và các đoàn thể thị trấn;
- Các ngành, công chức tham mưu giúp việc;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Châu Thanh Bình**

CHỦ TỊCH

