HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **HUYỆN KRÔNG PA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 182/BC-ĐGS	*Krông Pa, ngày 12 tháng 7 năm 2023*

BÁO CÁO

Kết quả giám sát về *"Công tác cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền điện tử hai cấp huyện, xã năm 2021, 2022"*

Thực hiện Nghị quyết số 142/NQ-HĐND ngày 20 tháng 12 năm 2022 của HĐND huyện về việc thành lập Đoàn giám sát về *"Công tác cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền điện tử hai cấp huyện, xã năm 2021, 2022"*. Đoàn giám sát đã thực hiện giám sát trực tiếp tại các đơn vị, gồm: UBND huyện, Văn phòng HĐND-UBND huyện *(Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả)*, Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Krông Pa, UBND các xã Ia Rmok, Chư Drăng, Ia Rsươm và thị trấn Phú Túc; giám sát gián tiếp qua báo cáo đối với UBND các xã còn lại. Trên cơ sở nghiên cứu báo cáo của các đơn vị chịu sự giám sát, kết quả giám sát trực tiếp tại một số cơ quan, đơn vị. Đoàn giám sát báo cáo kết quả như sau:

A. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

I. Công tác cải cách thủ tục hành chính

1. Công tác chỉ đạo triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị.

UBND huyện đã ban hành kế hoạch cải cách hành chính huyện Krông Pa giai đoạn 2021-2025 và kế hoạch cải cách thủ tục hành chính *(CCTTHC)* năm 2021, 2022; trong đó cụ thể hóa và xác định cụ thể các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm theo từng lĩnh vực, phân công các cơ quan, đơn vị tham mưu thực hiện, tạo sự chủ động trong việc triển khai thực hiện công tác CCTTHC trên địa bàn huyện; Xây dựng và ban hành Quy chế quản lý, phối hợp thực hiện công tác CCTTHC trên địa bàn huyện; thành lập Ban chỉ đạo CCHC do Chủ tịch UBND huyện làm Trưởng ban chỉ đạo. Định kỳ hằng năm, chỉ đạo các ngành chuyên môn phối hợp tổ chức mở các lớp bồi dưỡng, tập huấn về công tác CCTTHC; qua đó giúp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, các xã, thị trấn nắm rõ thêm về công tác CCTTHC, về trách nhiệm trong thực hiện cải cách hành chính

để phục vụ người dân, doanh nghiệp; từ đó góp phần quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả CCTTHC tại các cơ quan, đơn vị trong huyện.

Trên cơ sở kế hoạch của UBND huyện, các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND các xã, thị trấn đã ban hành kế hoạch cụ thể hóa việc thực hiện các nhiệm vụ CCTTHC. Trong 02 năm *(2021, 2022)*, công tác CCTTHC trên địa bàn huyện được thực hiện bảo đảm theo đúng tiến độ, đúng quy trình, quy định.

Văn phòng HĐND-UBND huyện đã chuyển việc tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa sang Bưu điện huyện thực hiện theo Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Văn phòng đăng ký đất đai - Chi nhánh huyện Krông Pa thực hiện quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đất đai theo thẩm quyền.

UBND cấp xã đã triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính theo sự phân cấp, trong đó đã ban hành các kế hoạch cải cách thủ tục hành chính năm 2021, 2022 kế hoạch tuyên truyền cải cách thủ tục hành chính; các quyết định củng cố kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa cấp xã.

2. Kết quả thực hiện công tác CCTTHC trên địa bàn huyện

2.1. Công tác triển khai rà soát, công khai các thủ tục hành chính

Trên cơ sở những quy định tại Thông tư số: 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC, hằng năm, UBND huyện đã ban hành các kế hoạch[1] và chỉ đạo thực hiện rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính; năm 2021 đề xuất UBND tỉnh sửa đổi 01 thủ tục hành chính về cấp bản sao hộ tịch; năm 2022 đề xuất UBND tỉnh sửa đổi 01 thủ tục về cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện cung cấp trò chơi điện tử công cộng.

UBND huyện đã thường xuyên chỉ đạo các phòng, ban đơn vị cấp huyện, UBND các xã, thị trấn duy trì việc niêm yết, công khai bộ TTHC tại trụ sở làm việc, trên Cổng/Trang thông tin điện tử cấp huyện[2], cấp xã và tại Bộ phận một cửa UBND huyện, xã để người dân, doanh nghiệp tra cứu, áp dụng TTHC, đồng thời công khai tiến độ giải quyết TTHC trên cổng thông tin điện tử của huyện; kiểm

---

[1] Kế hoạch số: 06/KH-UBND ngày 15/01/2021 về việc ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021; Kế hoạch số: 17/KH-UBND ngày 29/01/2021 về việc thực hiện công tác đánh giá, rà soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn huyện. Kế hoạch số: 28/KH-UBND ngày 26/1/2022 về việc rà soát, đánh giá TTHC năm 2022.

[2] Năm 2021: cấp huyện: 298 thủ tục, cấp xã: 171 thủ tục; Năm 2022: Cấp huyện: 285 thủ tục, cấp xã: 174 thủ tục.

tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị tiến hành sửa đổi, niêm yết theo đúng quy định tại Thông tư số: 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017.

Huyện đã triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và mức độ 2 là 605 TTHC, mức độ 3 là 19 TTHC, mức độ 4 là 413 TTHC. Đến nay có 07 hồ sơ phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Cấp xã đã tiến hành xây dựng kế hoạch và cụ thể hóa để tổ chức thực hiện rà soát, đánh giá công tác CCTTHC, trong 02 năm cấp xã không có kiến nghị đề xuất về thủ tục hành chính.

2.2. Thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trong 02 năm *(2021, 2022)* UBND huyện và UBND các xã, thị trấn tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số: 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. UBND huyện đã chỉ đạo tất cả các phòng chuyên môn cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đối với tất cả các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định. Số thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa tại cấp huyện, xã được đảm bảo nguyên tắc, đúng quy định. Trong đó:

+ TTHC thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cấp huyện là 4.061 hồ sơ, *(trực tuyến 614 hồ sơ; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính 3.396 hồ sơ; từ kỳ trước chuyển qua 51 hồ sơ)*. Số lượng hồ sơ đã giải quyết 4.061 hồ sơ, *(đúng hạn 3.359 hồ sơ; quá hạn 702 hồ sơ)*.

(Chi tiết có biểu tổng hợp kèm theo)

+ TTHC thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cấp xã là 164.744 hồ sơ. Trong đó, hồ sơ giải quyết trên cổng Dịch vụ công tỉnh là 37.795 hồ sơ, số lượng hồ sơ đã giải quyết đúng hạn 35.073 hồ sơ; quá hạn 2.722 hồ sơ.

(Chi tiết có biểu tổng hợp kèm theo)

Thực hiện đúng quy định về niêm yết thông tin tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

2.3. Thực hiện chính sách, trang thiết bị và mức độ hiện đại hóa tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, cấp xã

Trụ sở làm việc, cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và các xã, thị trấn được trang bị cơ bản đáp ứng nhu cầu làm việc và phục vụ người dân và doanh nghiệp như: tủ đựng hồ sơ, tài liệu,

máy vi tính, máy in, máy scan, máy tra cứu thông tin hồ sơ, màn hình thể hiện thông tin giải quyết hồ sơ, bố trí bàn ghế ngồi phục vụ các người dân và doanh nghiệp khi đến liên hệ giải quyết công việc.

Về đầu tư, mua sắm trang thiết bị làm việc cũng được UBND huyện và các xã, thị trấn quan tâm; trong 02 năm, UBND huyện đã đầu tư cho ứng dụng công nghệ thông tin của huyện với tổng kinh phí trên 3.763 triệu đồng; UBND các xã, thị trấn cũng bố trí nguồn kinh phí để đầu tư, mua sắm trang thiết bị phục vụ công tác CCTTHC và xây dựng CQĐT từ 70 đến 120 triệu/năm.

2.4. Việc triển khai đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương

Ủy ban nhân dân huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện theo đúng quy định tại Quyết định số: 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh Gia Lai.

Trong 02 năm, đã phát 580 phiếu lấy ý kiến, kết quả số phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC đạt điểm trung bình 9,7 điểm/12 điểm; số phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC đạt điểm trung bình 6 điểm/8 điểm.

II. Công tác xây dựng chính quyền điện tử

1. Việc ban hành các văn bản và tổ chức bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ, ứng dụng CNTT

Hằng năm, UBND huyện đã ban hành các kế hoạch về phát triển chính quyền số và bảo đảm an ninh thông tin mạng; chương trình triển khai thực hiện Nghị quyết số: 04-/NQ/TU ngày 20/01/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Gia Lai *(khoá XVI)* về chuyển đổi số tỉnh Gia Lai đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Đánh giá mức độ xếp hạng chính quyền điện tử huyện năm 2022; Đã triển khai tổ chức các lớp tập huấn chuyển đổi số cho cán bộ công chức, viên chức, cán bộ bán chuyên trách các cấp tạo tiền đề để phổ biến kiến thức về chuyển đổi số và ứng dụng CNTT đến mọi tầng lớp nhân dân. Hệ thống phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc đã được các cơ quan, đơn vị triển khai khá tốt.

2. Về cơ sở hạ tầng thông tin phục vụ chính quyền điện tử

Số lượng máy tính cơ bản đáp ứng đủ nhu cầu làm việc của số cán bộ, công chức, viên chức cấp huyện, cấp xã với tỷ lệ số máy tính trên số lượng cán bộ, công chức cấp xã là 100% *(293 máy tính/293 cán bộ công chức hành chính cấp xã)*.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chỉ đạo, điều hành của hệ thống các cơ quan hành chính được thực hiện trên nhiều lĩnh vực như: ứng dụng phần mềm quản lý trong công tác tài chính - kế toán; cán bộ, công chức, viên chức đều sử dụng hệ thống thư điện tử trong giải quyết công việc; hệ thống máy tính của UBND huyện được kết nối Internet 100%; duy trì tốt hoạt động mạng LAN của huyện.

Tổng số cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức huyện; cán bộ, công chức cấp xã được cấp email công vụ *(xxx.krongpa@gialai.gov.vn)* là 222 tài khoản *(cơ quan, đơn vị: 41 tài khoản; cá nhân: 181 tài khoản)*. Tỷ lệ CBCCVC thường xuyên sử dụng hộp thư mail điện tử công vụ cấp huyện 100%, cấp xã đạt trên 80%.

Hệ thống kết nối đường truyền trực tuyến được đầu tư, lắp đặt tại Ủy ban nhân dân huyện và UBND 14 xã, thị trấn; đến nay cơ bản đã hoạt động ổn định, phục vụ tốt cho các cuộc họp trực tuyến từ Trung ương, tỉnh, huyện đến cấp xã.

3. Thực hiện chính quyền điện tử

Việc ứng dụng chữ ký số chuyên dùng phục vụ trao đổi văn bản điện tử qua môi trường mạng, hiện nay có 121 cá nhân và 29 cơ quan được cấp chữ ký số chuyên dùng do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp.

UBND huyện đã lập trang thông tin điện tử http://krongpa.gialai.gov.vn để thực hiện tuyên truyền các chủ trương, đường lối, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và tình hình hoạt động tại địa phương; công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp các dịch vụ công mức độ 1, 2 và liên kết đến dịch vụ công mức độ 3, 4 của huyện trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh tại địa chỉ http://dichvucong.gialai.gov.vn.

4. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Ủy ban nhân dân huyện xây dựng và ban hành các văn bản triển khai thực hiện các thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; hướng dẫn người dân và doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức tham gia. Đến nay trên địa bàn huyện có 11 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, và 212 thủ tục hành

chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 cấp huyện trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: Đến nay, 100% các xã, thị trấn trên địa bàn huyện đã triển khai và đưa vào sử dụng có hiệu quả Hệ thống Một cửa điện tử cấp xã *(trong đó có 02 xã giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích là: thị trấn Phú Túc, xã Ia Rsươm)*, đảm bảo việc công khai, minh bạch trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

B. ĐÁNH GIÁ CHUNG, ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

I. Ưu điểm, tồn tại hạn chế, nguyên nhân

1. Ưu điểm

Công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng luôn được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt; được Lãnh đạo UBND huyện, UBND cấp xã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, thống nhất triển khai đồng bộ, bám sát theo các quyết định, chương trình, kế hoạch về công tác cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2025 và hằng năm của tỉnh Gia lai.

Mặc dù còn nhiều khó khăn, song cấp ủy, chính quyền huyện, xã luôn quan tâm đầu tư trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từng bước hoàn thiện. Chỉ đạo triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước.

Thường xuyên chỉ đạo kiểm tra công tác cải cách hành chính tại các cơ quan đơn vị cấp huyện, UBND xã, thị trấn, trên cơ sở đó đã kịp thời hướng dẫn, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính tại địa phương; kịp thời phát hiện chấn chỉnh hạn chế, khuyết điểm, xử lý nghiêm những hành vi vi phạm. Từ đó, làm cho cán bộ, công chức, viên chức nhận thức đúng đắn trong quá trình thực thi công vụ. Chú trọng trong công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Triển khai có hiệu quả việc đổi mới cơ chế quản lý đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập.

Hệ thống công nghệ thông tin được ứng dụng mạnh mẽ trong công tác quản lý nhà nước, được thực hiện đồng bộ từ cấp huyện đến cấp xã. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tiếp tục được duy trì.

2. Tồn tại hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác CCTTHC và xây dựng chính quyền điện tử hai cấp huyện, xã thời gian qua vẫn còn những mặt tồn tại hạn chế:

2.1. Đối với cấp huyện:

- UBND, Văn phòng HĐND-UBND huyện (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Bưu điện Huyện)

Ủy ban nhân dân huyện đã chỉ đạo các cơ quan chức năng, Ủy ban nhân dân cấp xã tuyên truyền, hướng dẫn người dân về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tuy nhiên thực tế thực hiện hiệu quả chưa cao, đa số người dân vẫn đến nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, xã, thị trấn.

Việc bố trí diện tích làm việc của Bộ phận Một cửa tại Bưu điện huyện còn chật hẹp; Niêm yết công khai thủ tục hành chính chưa đúng theo quy định *(tại Điều 6, Thông tư số: 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ, hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính)*, cụ thể: một số thủ tục hành chính bên ngoài có bìa, nhưng bên trong không có nội dung thủ tục hành chính.

Một bộ phận, cán bộ, công chức, viên chức huyện, xã tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực thi công vụ chưa cao, dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính trong một số lĩnh vực chậm, trễ hẹn, gây bức xúc trong nhân dân, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, tài nguyên môi trường... nhưng chưa có văn bản xin lỗi theo quy định.

Công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, viên chức đẩy mạnh ứng dụng, phát triển CNTT trong cải cách hành chính còn hạn chế.

Hệ thống phần mềm một cửa chưa thực sự thông suốt, hay xảy ra lỗi kết nối liên thông ảnh hưởng đến việc tiếp nhận hồ sơ của người dân và doanh nghiệp.

Một số cơ quan, đơn vị chưa thường xuyên ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ trong công tác chỉ đạo, điều hành và chuyên môn nghiệp vụ như: chưa số hóa văn bản đi, xử lý văn bản đến/đi chưa theo quy định trên phần mềm QLVBĐH; một số cơ quan, đơn vị chưa xây dựng lịch công tác của lãnh đạo trên hệ thống, ít sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ để trao đổi công việc.

Việc thực hiện an toàn, an ninh mạng tại các đơn vị chưa được quan tâm đúng mức, một số máy vi tính không cài đặt chương trình diệt virus; cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện việc sao lưu dự phòng dữ liệu.

- Văn phòng đăng ký đất đai – chi nhánh huyện Krông Pa

Còn để nhiều hồ sơ tồn đọng chậm, trễ hạn trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai trong 02 năm (2021, 2022), tổng số hồ sơ trễ hạn hai cấp huyện và liên thông tỉnh là 1.126 hồ sơ.[3]

Một số viên chức, người lao động tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực thi công vụ chưa cao, dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền chậm, trễ hẹn, gây bức xúc cho nhân dân và doanh nghiệp.

Chưa làm tốt việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

2.2. Đối với UBND cấp xã

Chưa thực hiện tốt công tác kiểm tra, rà soát, cập nhật, niêm yết, công khai danh mục TTHC trên địa bàn; việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính ở 14 xã, thị trấn thực hiện chưa đúng, chưa đầy đủ *(theo quy định Điều 6, Thông tư số: 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính),* cụ thể: nội dung công khai chưa chưa đầy đủ lĩnh vực, còn để trống, hoặc niêm yết quy trình ISO xử lý nội bộ không đúng quy định.

Một số xã ban hành quyết định kiện toàn cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hàng năm khi không có biến động về nhân sự, chức danh trong bộ phận một cửa xã là chưa phù hợp.

Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính do UBND cấp xã tiếp nhận trong 02 năm cho thấy, việc giải quyết hồ sơ trên giấy cơ bản đảm bảo; tuy nhiên, việc giải quyết hồ sơ trên giấy và trên hệ thống chưa đồng bộ, việc nhập hồ sơ vào hệ thống chưa đầy đủ, số liệu chênh lệch giữa hồ sơ giấy và trên hệ thống còn quá lớn *(Chi tiết có các biểu tổng hợp kèm theo)*.

Chưa thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, có giấy tiếp nhận hồ sơ nhưng không ghi ngày hẹn trả kết quả theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số: 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018.

---

[3] Năm 2021: cấp huyện tiếp nhận 5.675 hồ sơ, trễ hạn 248 hồ sơ, chiếm 4,37%; Hồ sơ liên thông cấp tỉnh 3.725 hồ sơ, trễ hạn 356 hồ sơ, chiếm 9,55%; Năm 2022: cấp huyện tiếp nhận 1.082 hồ sơ, trễ hạn 255 hồ sơ, chiếm 23,56%; Hồ sơ liên thông cấp tỉnh 9.372 hồ sơ, trễ hạn 267 hồ sơ, chiếm 2,84%.

Việc sử dụng hệ thống quản lý văn bản điều hành còn những hạn chế, *(14 xã, thị trấn xử lý văn bản đi/đến chưa theo quy định trên phần mềm QLVBĐH)*; cập nhật hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử của cấp xã chưa thực hiện đầy đủ tất cả các thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ.

Việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn chậm; hồ sơ nộp trực tuyến trên địa bàn ở mức thấp. Chưa có hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3.

3. Nguyên nhân

Vai trò trách nhiệm của người đứng đầu tại một số cơ quan, đơn vị và UBND cấp xã còn hạn chế; trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và áp dụng thực hiện quy trình, ứng dụng công nghệ thông tin còn nhiều bất cập, hạn chế.

Một số công chức, viên chức, người lao động cấp huyện, cấp xã không thực hiện việc cập nhật hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực thi công vụ chưa cao, còn hạn chế về chuyên môn, nghiệp vụ, dẫn đến việc giải quyết thủ tục hành chính trong một số lĩnh vực chậm, trễ hẹn, gây bức xúc trong nhân dân, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, tài nguyên môi trường...

Bố trí biên chế viên chức tại Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh huyện Krông Pa chưa đảm bảo theo quy định; số lượng hồ sơ tiếp nhận thuộc lĩnh vực đất đai trong hai năm qua tăng đột biến, dẫn đến số lượng hồ sơ giải quyết chậm, trễ hẹn còn cao.

Công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai giữa UBND cấp xã, các cơ quan phòng ban cấp huyện *(Bộ phận tiếp nhận hồ sơ Một cửa; Phòng Tài nguyên – Môi trường; Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh huyện Krông Pa; Chi cục Thuế; Văn phòng HĐND-UBND huyện)* có lúc chưa linh hoạt, chưa đảm bảo thời gian, tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

Việc đầu tư trang bị hệ thống công nghệ thông tin, đường truyền Internet của một số xã còn chậm; từ đó ảnh hưởng đến việc trao gửi văn bản, xử lý công việc. Trình độ nhận thức và kỹ năng thao tác của một số cán bộ, công chức còn hạn chế, nguồn nhân lực công nghệ thông tin cho ứng dụng chưa đảm bảo, nhất là cấp ở xã.

II. Đề xuất, kiến nghị

1. Ủy ban nhân dân huyện

Tiếp tục chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc liên thông giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị có liên quan, gắn với việc hướng dẫn khi tiếp nhận, bổ sung, giải quyết hồ sơ của người dân và doanh nghiệp.

Tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn UBND các xã và các cơ quan chuyên môn tiếp tục duy trì, cải tiến, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

Chỉ đạo phòng Nội vụ huyện tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện nghiêm túc việc niêm yết TTHC đúng quy trình, quy định; việc chấp hành đạo đức, văn hóa công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính, giờ giấc làm việc.

Chỉ đạo các cơ quan Thuế, Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh huyện Krông Pa, Phòng Tài nguyên – Môi trường và Văn phòng HĐND-UBND đẩy nhanh tiến độ giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai trên địa bàn huyện.

Xem xét, lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan đơn vị, là cơ sở để xét thi đua khen thưởng của từng cá nhân và tổ chức.

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, các xã, thị trấn triển khai các giải pháp để khắc phục việc giải quyết TTHC trễ hạn, nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi đối với người dân và doanh nghiệp.

2. Văn phòng HĐND-UBND huyện (Bộ phận tiếp nhận – trả kết quả tại Bưu điện huyện)

Tiếp tục nâng cao nghiệp vụ chuyên môn của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phụ trách lĩnh vực tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa cấp huyện, nhằm kịp thời hướng dẫn người dân và doanh nghiệp khi đến giao dịch công việc.

Tăng cường nâng cấp, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và nhân lực đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho người dân nhanh chóng, thuận lợi, an toàn và tiết kiệm.

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của người dân và doanh nghiệp phải giải quyết đúng quy trình và thời gian theo quy định; phải viết phiếu hẹn, nếu quá hạn phải ban hành văn bản xin lỗi. Cập nhật đầy đủ hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

Khi nhận hồ sơ phải kiểm tra, rà soát kỹ để hướng dẫn người dân và doanh nghiệp cung cấp và bổ sung đầy đủ hồ sơ trong một lần, nhằm hạn chế việc phải đi lại nhiều lần.

Thường xuyên rà soát các TTHC không còn phù hợp để kiến nghị cấp thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp áp dụng; không tự tiện đặt ra các quy định, các khâu công việc, các loại giấy tờ ngoài quy định để gây phiền hà, nhũng nhiễu đối với người dân và doanh nghiệp. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Phòng Tài nguyên – Môi trường huyện

Tăng cường đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền, hạn chế tối đa hoặc không để hồ sơ quá hạn; đặc biệt chú ý đến thời gian giải quyết các hồ sơ liên thông với Văn phòng đăng ký đất đai – chi nhánh huyện Krông Pa và các đơn vị liên quan.

Đôn đốc, hướng dẫn kịp thời cho công chức Địa chính – Xây dựng cấp xã trong công tác chuyên môn; xử lý các vướng mắc trong quá trình thực hiện để giải quyết các TTHC liên quan đến đất đai của người dân và doanh nghiệp.

Kịp thời phản hồi về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Bưu điện huyện để chủ động liên hệ với người dân, doanh nghiệp khi có các vướng mắc để bổ sung kịp thời, tránh tình trạng kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ gây phiền hà, bức xúc trong nhân dân.

Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định.

4. Đối với Chi cục Thuế huyện

Tích cực phối hợp với Văn phòng đăng ký đất đai – chi nhánh huyện Krông Pa, phòng Tài nguyên – Môi trường, Bộ phận một cửa cấp huyện để giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực thuế; thực hiện đúng theo các văn bản chỉ đạo từ cấp trên.

Kịp thời phản hồi về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Bưu điện huyện để chủ động liên hệ với người dân, doanh nghiệp khi có các vướng mắc để bổ sung kịp thời, tránh tình trạng kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ gây phiền hà, bức xúc trong nhân dân.

Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính.

5. Văn phòng đăng ký đất đai – chi nhánh huyện Krông Pa

Tăng cường việc giải quyết các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai liên quan đến thẩm quyền, đảm bảo đúng hạn cho người dân và doanh nghiệp.

Thường xuyên chấn chỉnh, nhắc nhở cán bộ, viên chức về tác phong, đạo đức công vụ, trong giao tiếp, ứng xử khi thi hành công vụ.

Kịp thời phản hồi về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Bưu điện huyện để chủ động liên hệ với người dân, doanh nghiệp khi có các vướng mắc để bổ sung kịp thời, tránh tình trạng kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ gây phiền hà, bức xúc trong nhân dân.

Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính.

6. UBND cấp xã

Rà soát, kiện toàn lại cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa cấp xã bảo đảm quy định theo lĩnh vực chuyên môn; Bố trí trang thiết bị, cơ sở vật chất, nâng cấp hệ thống mạng, đường truyền kết nối Internet tại bộ phận Một cửa cấp xã đáp ứng nhu cầu giải quyết công việc được thông suốt. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn trong giải quyết các thủ tục hành chính.

Thường xuyên quán triệt công chức, người làm việc tại Bộ phận một cửa cấp xã cần nêu cao vai trò, trách nhiệm, tăng cường khả năng tự học, tiếp thu cập nhật công nghệ thông tin và các văn bản pháp luật đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Chủ động liên hệ với người dân, doanh nghiệp khi có các vướng mắc để bổ sung kịp thời, tránh tình trạng kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ gây phiền hà, bức xúc trong nhân dân.

Phát huy vai trò của Mặt trận, và các tổ chức đoàn thể trong công tác phối hợp thực hiện công tác CCTTHC trên địa bàn, đảm bảo nhịp nhàng, hiệu quả.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị chịu sự giám sát xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, bất cập đã được Đoàn giám sát chỉ ra và gửi về Thường trực HĐND huyện **trước ngày 01/8/2023** (*thông qua Văn phòng HĐND-UBND huyện*).

Trên đây là báo cáo kết quả giám sát Công tác cải cách thủ tục hành chính và xây dựng chính quyền điện tử hai cấp huyện, xã năm 2021, 2022 của Đoàn giám sát HĐND huyện./.

Nơi nhận:
- TT. Huyện ủy (b/c);
- TT. HĐND huyện;
- UBND huyện;
- UBMTTQVN huyện;
- UBKT Huyện ủy;
- Các Ban HĐND huyện;
- VP. HĐND-UBND huyện;
- TT. HĐND-UBND các xã, thị trấn;
- Đại biểu HĐND huyện khóa XII;
- Đoàn giám sát,
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu VT, ĐGS.

TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN

PHÓ CHỦ TỊCH HĐND HUYỆN
Nay Quyên

Biểu số: 01

BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN NĂM 2021, 2022

(Kèm theo Báo cáo số 182 /BC-ĐGS ngày 12 /7/2023 của Đoàn giám sát HĐND huyện)

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết			
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính					
I	**TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện năm 2021**	**1.716**	**7**	**1.709**	**0**	**1.716**	**0**	**1.600**	**116**
1	Tiếp công dân	17		17		17		17	
2	Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử	5		5		5		5	
3	Đất đai	315		315		315		222	93
4	Môi trường	13		13		13		12	1
5	Chính sách Thuế	13		13		13		13	
6	Quy hoạch xây dựng, kiến trúc	77		77		77		77	
7	Quản lý hoạt động xây dựng	33		33		33		33	
8	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	21		21		21		18	3
9	Hệ thống văn bằng, chứng chỉ	7		7		7		7	

10	Bảo trợ xã hội	290		290		290		280	10
11	Thi đua - khen thưởng	20	7	13		20		20	
12	Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản	5		5		5		5	
13	An toàn thực phẩm	5		5		5		1	4
14	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	701		701		701		696	5
15	Thành lập và hoạt động của hợp tác xã (liên hiệp hợp tác xã)	162		162		162		162	
16	Người có công	10		10		10		10	
17	Chứng thực	14		14		14		14	
18	Viễn thông in ternet	1		1		1		1	
19	hộ tịch	4		4		4		4	
20	kinh doanh khí	3		3		3		3	
II	**TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp Huyện năm 2022**	**2.345**	**607**	**1.687**	**51**	**2.345**	**0**	**1.759**	**586**
1	Hộ tịch (Bộ Tư pháp)	22	0	22	0	22	0	11	11
2	An toàn thực phẩm và Dinh dưỡng (Bộ Y tế)	10	0	10	0	10	0	4	6
3	Bảo trợ xã hội (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)	462	189	273	0	462	0	459	3
4	Chính sách Thuế (Bộ Tài chính)	15	0	15	0	15	0	15	0
5	Đất đai (Bộ Tài nguyên và Môi trường)	855	2	806	47	855	0	361	494
6	Giáo dục Trung học (Bộ Giáo dục và Đào tạo)	25	1	24	0	25	0	24	1

7	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân (Bộ Giáo dục và Đào tạo)	17	1	16	0	17	0	15	2
8	Hệ thống văn bằng, chứng chỉ (Bộ Giáo dục và Đào tạo)	24	0	24	0	24	0	21	3
9	Kinh doanh khí (Bộ Công Thương)	4	0	2	2	4	0	4	0
10	Lưu thông hàng hóa trong nước (Bộ Công Thương)	1	0	1	0	1	0	1	0
11	Môi trường (Bộ Tài nguyên và Môi trường)	3	0	3	0	3	0	2	1
12	Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử (Bộ Thông tin và Truyền thông)	4	1	3	0	4	0	3	1
13	Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản (Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn)	17	0	17	0	17	0	16	1
14	Hoạt động xây dựng (Bộ Xây dựng)	78	0	78	0	78	0	78	0
15	Quy hoạch xây dựng, kiến trúc (Bộ Xây dựng)	57	0	57	0	57	0	57	0
16	Thành lập và hoạt động của hợp tác xã (liên hiệp hợp tác xã) (Bộ Kế hoạch và Đầu tư)	19	6	13	0	19	0	17	2
17	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh) (Bộ Kế hoạch và Đầu tư)	686	396	288	2	686	0	634	52
18	Thi đua - khen thưởng (Bộ Nội vụ)	46	11	35	0	46	0	37	9

Biểu số: 02

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CẤP XÃ TRONG NĂM 2021, 2022

(Kèm theo Báo cáo số 182/BC-ĐGS ngày 12/7/2023 của Đoàn giám sát HĐND huyện)

STT	Xã/Thị trấn	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC *(trên giấy)*		Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC *(trên cổng Dịch vụ công tỉnh)*		Số hồ sơ trễ hạn, quá hạn *(trên cổng Dịch vụ công tỉnh)*		Ghi chú
		Năm 2021	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2022	
1	UBND xã Ia Rmok	2.270	4.613	1.561	378	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 38 hồ sơ.	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 01 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 03 hồ sơ	GS trực tiếp
2	UBND xã Chư Drăng	10.941	12.906	3.637	420	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 600 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 03 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 08 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn:04 hồ sơ	GS trực tiếp
3	UBND xã Ia Rsươm	5.780	3.653	2.756	697	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 25 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 18 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 09 hồ sơ.	GS trực tiếp

4	UBND xã Phú Túc	11.885	12.002	3.636	5.123	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 544 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 39 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 771 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn:54 hồ sơ	GS trực tiếp
5	UBND xã Phú Cần	1.940	2.240	139	491	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 03 hồ sơ.	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 03 hồ sơ.	*GS gián tiếp qua báo cáo*
6	UBND xã Ia Mlah	5.918	2.998	148	1.510	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 30 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 06 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 128 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn:06 hồ sơ	*GS gián tiếp qua báo cáo*
7	UBND xã Đất Bằng	1.567	1.359	804	655	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 08 hồ sơ.	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 07 hồ sơ.	*GS gián tiếp qua báo cáo*
8	UBND xã Chư Ngọc	6.925	4.215	808	1.400	0	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 04 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn:02 hồ sơ	*GS gián tiếp qua báo cáo*
9	UBND xã Chư Gu	7.848	882	1.121	1.398	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 93 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 07 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 45 hồ sơ.	*GS gián tiếp qua báo cáo*
10	UBND xã Chư Rcăm	2.342	3.304	353	862	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 02 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 01 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 01 hồ sơ.	*GS gián tiếp qua báo cáo*

11	UBND xã Ia Rsai	3.555	3.675	1.568	841	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 156 hồ sơ.	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 15 hồ sơ. -Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 03 hồ sơ	*GS gián tiếp qua báo cáo*
12	UBND xã Uar	767	1.240	708	856	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 12 hồ sơ. -Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 06 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 16 hồ sơ.	*GS gián tiếp qua báo cáo*
13	UBND xã Ia Dreh	2.344	2.176	1.926	1.369	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 10 hồ sơ.	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 06 hồ sơ.	*GS gián tiếp qua báo cáo*
14	UBND xã Krông Năng	2.264	5.340	744	1.886	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 14 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn: 04 hồ sơ	- Hồ sơ đã giải quyết quá hạn: 15 hồ sơ. - Hồ sơ đang giải quyết quá hạn:02 hồ sơ	*GS gián tiếp qua báo cáo*