

Số: /BC-UBND

Tân Khai, ngày tháng năm 2024

## **BÁO CÁO**

### **Công tác cải cách hành chính và kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2024**

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính theo Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn huyện;

UBND thị trấn Tân Khai báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính nhà nước năm 2024, cụ thể như sau:

#### **I. Công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính:**

UBND thị trấn đã triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn thị trấn và các nhiệm vụ của UBND huyện giao.

Lãnh đạo UBND thị trấn đã triển khai và tổ chức kiểm tra, đôn đốc kịp thời việc thực hiện trong công tác cải cách hành chính như kế hoạch đã đề ra. Nâng cao trách nhiệm, ý thức chấp hành, kỷ cương và thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh, đôn đốc việc thực hiện cải cách hành chính trong cơ quan đối với toàn thể cán bộ, công chức. Thực hiện song song giữa cải cách hành chính và thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở.

#### **II. Cải cách thể chế:**

UBND thị trấn thực hiện đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật. Trình tự, thủ tục xây dựng và ban hành được thực hiện đúng quy định trong Quyết định ban hành Quy chế soạn thảo và ban hành văn bản quy phạm pháp luật của UBND thị trấn. Hiện tại, đối với cấp xã chưa có luật giao ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

#### **III. Cải cách thủ tục hành chính:**

UBND thị trấn Tân Khai thực hiện cập nhật, niêm yết đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính mới ban hành, được sửa đổi, bổ sung, thay thế đồng thời để phát hiện và đề nghị bãi bỏ hoặc hủy bỏ theo quy định đối với những thủ tục hành chính qua rà soát nhận thấy không cần thiết, không phù hợp.

Thực hiện nghiêm cơ chế một cửa theo quy định đảm bảo đúng trình tự, thời gian, thành phần hồ sơ trong việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và quy định hành chính. Có niêm yết công khai nội dung, địa điểm, số điện thoại, email tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính.

#### **IV. Cải cách tổ chức bộ máy:**

a) Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế cơ quan:

- Công tác quản lý và sử dụng biên chế: UBND thị trấn đã thực hiện theo quyết định giao biên chế của UBND huyện thực hiện tuyển dụng và bố trí vị trí công tác đúng quy định

- Tình hình triển khai thực hiện quy chế làm việc: Đã xây dựng và ban hành quy chế làm việc, đưa việc chấp hành nội quy làm việc vào công tác khen thưởng, kỷ luật của thị trấn.

b) Tình hình thực hiện cơ chế một cửa”

- UBND thị trấn đã bố trí 01 khu vực làm việc dành riêng cho bộ phận “một cửa” đảm bảo diện tích theo quy định, được trang bị 06 máy vi tính có kết nối internet, 02 máy in, 02 máy scan, 01 máy photo, tủ đựng hồ sơ; camera giám sát, bố trí bàn ngồi điền thông tin cho người dân khi đến giao dịch.

- Bố trí 05 công chức làm việc tại bộ phận “một cửa” có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân tận tụy và tôn trọng.

#### **V. Cải cách chế độ công vụ:**

UBND thị trấn đã tổ chức sắp xếp bộ máy gọn nhẹ, không chồng chéo, luôn tập trung nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Nâng cao chất lượng thi tuyển công chức, lựa chọn đúng người có phẩm chất, trình độ và năng lực để tuyển dụng vào công vụ hoặc bổ nhiệm vào các chức vụ cao hơn.

Công tác đánh giá cán bộ, đánh giá công chức đã được đổi mới. Việc đánh giá chủ yếu căn cứ vào kết quả, hiệu quả công tác của cán bộ, công chức; thẩm quyền đánh giá thuộc về trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan sử dụng cán bộ, công chức. Chú trọng thành tích, công trạng kết quả công tác của cán bộ, công chức. Coi đó là thước đo chính để đánh giá phẩm chất, trình độ, năng lực của cán bộ, công chức.

#### **VI. Cải cách tài chính công:**

UBND thị trấn Thực hiện công khai tài chính đến toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan, đảm bảo tính dân chủ, nâng cao hiệu quả giám sát hoạt động tài chính. Các chế độ phụ cấp cho cán bộ, công chức được thực hiện đúng theo các văn bản chỉ đạo, điều hành của cấp trên. Công tác giám sát, kiểm tra tài chính được tăng cường tại đơn vị, ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc sử dụng tài sản, kinh phí từ ngân sách Nhà nước được nâng lên. Thực hiện dân chủ, công khai, minh bạch về tài chính công, các khoản thu, chi đều được công khai qua các buổi họp của cơ quan thực hành tiết kiệm, chống tham nhũng, lãng phí.

#### **VII. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số:**

UBND thị trấn đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan; sử dụng hiệu quả cơ sở hạ tầng thông tin, trang thông tin điện tử của huyện trong công tác chỉ đạo, điều hành trao đổi, chia sẻ thông tin. Nhận và gửi văn bản thông qua hệ thống quản lý văn bản One-Win SYS. Triển khai và thực hiện phần mềm đăng ký và quản lý hộ tịch, thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc, 100% cán bộ, công chức biết sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu công việc.

#### **VIII. Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, đơn vị, địa phương**

UBND thị trấn Tân Khai đã thường xuyên cập nhật niêm yết các thủ tục hành chính đầy đủ và kịp thời. Tất cả các TTHC sau khi có Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh đều được niêm yết công khai, đầy đủ tại trụ sở cơ quan (*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*) và *cổng thông tin điện tử của thị trấn tại Website: <http://tankhai.honquan.binhphuoc.gov.vn>*. Việc kịp thời niêm yết công khai, đầy đủ các TTHC đã tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức, cơ quan, đơn vị trong việc tra cứu, tìm hiểu khi có nhu cầu thực hiện các TTHC.

Thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC trên địa bàn thị trấn khi để xảy ra tình trạng trễ hạn.

- Bộ trí cán bộ trực hướng dẫn người dân thực hiện Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC trên dịch vụ công đảm bảo theo quy định. Trong niên độ báo cáo UBND thị trấn chưa nhận được phản ánh, kiến nghị nào của người dân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại thị trấn.

Trong năm thị trấn thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính được 795 trường hợp trong đó 789 phiếu khảo sát được đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 99,3%; 05 phiếu khảo sát được đánh giá ở mức bình thường chiếm tỷ lệ 0,6%; 01 phiếu khảo sát được đánh giá ở mức không hài lòng chiếm tỷ lệ 0,1%. Đối với trường hợp không hài lòng UBND thị trấn đã xác minh thông tin được biết đây là sự cố do người dân nhầm lẫn, UBND thị trấn đã lập thành biên bản và có xác nhận của người dân có liên quan đến thủ tục này.

- UBND thị trấn Triển khai thực hiện bộ tiêu chí “Chính quyền thân thiện” theo nội dung Quyết định số 1493/QĐ-UBND ngày 14/09/2023 của UBND tỉnh Bình Phước trong đó xây dựng cụ thể Kế hoạch triển khai thực hiện trên địa bàn thị trấn đồng thời thực hiện ký cam kết giữa các ban, ngành, đoàn thể và cán bộ công chức của thị trấn để chung tay xây dựng thị trấn Tân Khai đạt chính quyền thân thiện năm 2024.

## **IX. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Công tác cải cách hành chính trên địa bàn thị trấn đã được triển khai toàn diện trên các nội dung về cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cải cách tài chính công, đã cơ bản thực hiện tốt kế hoạch Cải cách hành chính của UBND huyện, thị trấn đề ra và đã mang lại hiệu quả thiết thực. Hồ sơ nhận có phiếu hẹn cụ thể, rõ ràng theo đúng trình tự quy định của pháp luật, các khoản thu phí, lệ phí được công khai cụ thể tại bộ phận một cửa tạo thuận lợi cho nhân dân và các tổ chức đến liên hệ công việc.

Thủ tục hành chính được thống kê cụ thể từng lĩnh vực, quy định từng loại thủ tục thuận lợi cho người dân khi chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan; cán bộ, công chức có ý thức trách nhiệm cao trong việc giải quyết các thủ tục hành chính đối với các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, do đó hồ sơ được giải quyết nhanh gọn. Từ khi công khai và áp dụng Bộ thủ tục hành chính vào giải quyết công việc, người dân đều ủng hộ, phấn khởi và tuân thủ quy định khi đến cơ quan Nhà nước để giải

quyết hồ sơ. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan Nhà nước được triển khai đồng bộ, mang lại hiệu quả cao trong công việc. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức từng bước được nâng cao, đáp ứng được yêu cầu công vụ.

## **2. Hạn chế, yếu kém**

- Phần mềm hộ tịch đường truyền không ổn định, không lưu được hồ sơ đã nhập khiến công chức mất rất nhiều thời gian mới nhập được một bộ hồ sơ hoàn thiện vào phần mềm.

- Phần mềm Điện tử một cửa dùng chung của tỉnh thường xuyên bị lỗi do lượt truy cập quá tải gây khó khăn cho công chức chuyên trong việc đăng nhập theo dõi hồ sơ dẫn đến việc kết thúc một số hồ sơ trên hệ thống bị trễ hạn mặc dù thực tế hồ sơ đã được trả cho người dân đúng hạn quy định.

Trên đây là kết quả báo cáo công tác cải cách hành chính và kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2024 của UBND thị trấn Tân Khai./.

(Kèm theo Báo cáo các phụ lục số liệu).

### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- CT, các PCT UBND thị trấn;
- Lưu: VT, Hồng VP.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Viết Truyền**

**PHỤ LỤC 3****KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI UBND THỊ TRẤN***(Ban hành kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày / /2024 của UBND thị trấn)*

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết			Số lượng hồ sơ đang giải quyết			Ghi chú
		Tổng số	Trong kỳ			Tổng số	Trước hạn và Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	
			Trực tuyến	Từ kỳ trước	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính							
<b>II.</b>	<b>UBND thị trấn Tân Khai</b>											
1	Hộ tịch (Bộ Tư pháp)	1102	1094	8	0	1099	1092	7	3	3	0	
2	Bảo trợ xã hội (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)	67	67	1	0	66	66	0	1	1	0	
3	Chứng thực (Bộ Tư pháp)	3847	0	0	3847	3847	3847	0	0	0	0	
4	Người có công (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)	13	10	3	0	12	12	0	1	1	0	
5	Lĩnh vực đất đai	6	0	0	6	5	5	0	1	1	0	
<b>Tổng</b>		<b>5035</b>	<b>1171</b>	<b>12</b>	<b>3853</b>	<b>5029</b>	<b>5022</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	

## PHỤ LỤC 5

### KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC CỦA UBND

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC- UBND ngày / /2024 của UBND thị trấn Tân Khai)

Stt	Lĩnh vực	Số lượt người dân, tổ chức đã giao dịch giải quyết TTHC	Số phiếu khảo sát trực tiếp	Số phiếu khảo sát trực tuyến	kết quả khảo sát ( số phiếu và %)					ghi chú
					Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	
<b>II. Kết quả khảo sát tại UBND cấp xã</b>										
1	UBND thị trấn Tân Khai	5035	155	733	522 58,8%	360 40,5%	5 0,6%	1 0,1%	0	