|  |  |
| --- | --- |
| **UỶ BAN NHÂN DÂN**  **XÃ SƠN LÂM**  Số: 08 /BC-UBND | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Sơn Lâm, ngày 14 tháng 3 năm 2021* |

# BÁO CÁO

**Tình hình hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND**

**xã Sơn Lâm từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/03/2021**

Thực hiện quy định về chế độ báo cáo định kỳ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Sơn Lâm tổng hợp báo cáo tình hình hoạt động từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/03/2021 như sau:

**I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

# 1. Công tác chỉ đạo, điều hành

Bám sát chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Ủy ban nhân dân xã Sơn Lâm tiếp tục tổ chức thực hiện nghiêm túc Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/01/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 17/2/2021 về kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã năm 2021; Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 12/3/2021 truyền thông về hoạt động Kiểm soát TTHC năm 2021, Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 03/02/2020 về rà soát, đánh giá thành phần hồ sơ, yêu cầu điều kiện thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn xã năm 2021.

Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đảm tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy trình, quy định, đảm bảo đáp ứng yêu cầu thiết yếu trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, doanh nghiệp, hạn chế tối đa nguy cơ lây nhiễm do dịch Covid-19 gây ra.

Đồng thời, thường xuyên chấn chỉnh việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận, thực hiện giải quyết TTHC, đảm bảo chặt chẽ, minh bạch và hiệu quả; tăng cường đẩy mạnh, khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4…

# 2. Đánh giá thực trạng việc tổ chức tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính

**Đ**ội ngũ cán bộ, công chức làm công tác cải cách hành chính đảm bảo theo quy định, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ. Thực hiện việc trực và tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo theo quy định

Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ; nghiêm túc thực hiện công việc được giao, không để quá hạn, bỏ sót nhiệm vụ được phân công; không đùn đẩy trách nhiệm, không né tránh công việc; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây nhũng nhiễu, phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

Thực hiện nghiêm những quy định về nghĩa vụ, về những việc không được làm của cán bộ, công chức được quy định tại Luật Cán bộ, Công chức; Luật Phòng, chống tham nhũng và các quy định khác có liên quan.

Thực hiện nghiêm các quy định về văn hóa công vụ, đeo thẻ cán bộ, công chức và đồng phục khi thực hiện nhiệm vụ. Sử dụng có hiệu quả ngày, giờ làm việc theo quy định, không đi muộn, về sớm; không làm việc riêng trong giờ hành chính; Mở sổ theo dõi, quản lý CBCC đảm bảo giờ giấc công sở, đi báo việc, về báo công.

Công tác kiểm tra, giám sát được thực hiện thường xuyên và kịp thời. Qua đó, phát hiện và xử lý những phát sinh có thể xảy ra.

# Công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ TTHC theo từng lĩnh vực phụ trách, hướng dẫn tận tình cho công dân khi đến giao dịch, niềm nở, hòa nhã, không hách dịch cửa quyền, không gây phiền hà cho nhân dân.

# 3. Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính:

a) Tổng đã nhận của UBND xã Sơn Lâm từ ngày từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/03/2021 là 157 hồ sơ.

b) Tổng đã trả của UBND xã Sơn Lâm *(bao gồm hồ sơ đã giải quyết trước, đúnghạn, quá hạn, hồ sơ chờ bổ sung; hồ sơ trả lại sau khi đã nhập phiếu hẹn)* từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/03/2021 là 156 hồ sơ. Trong đó:

- Số thủ tục đã giải quyết trước hạn: 154 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 98,1% so với tổng hồ sơ đã giải quyết).

- Số thủ tục đã giải quyết đúng hạn: 02 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 1,2 % so với tổng hồ sơ đã giải quyết).

- Số thủ tục đã giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ

- Số thủ tục không đủ điều kiện giải quyết, đã trả lại cho khách hàng: 0 hồ sơ

- Số thủ tục đề nghị bổ sung hồ sơ: 0 hồ sơ

c) Tổng số hồ sơ của xã UBND xã Sơn Lâm đang giải quyết 0 hồ sơ.

d) Tổng số hồ sơ đăng ký DVCTT mức độ 3 là 01 hồ sơ

*(Có biểu chi tiết kèm theo).*

**4. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị** : Không

**5. Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân**

Kết quả thống kê đánh giá sự hài lòng của người dân trên Cổng thông tin điện tử Dịch vụ công trực tuyến: Không

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân ở các kênh đánh giá khác : Không

**II. ĐÁNH GIÁ**

1. **Thuận lợi**

- Được sự quan tâm của chỉ đạo của cấp trên, lãnh đạo UBND xã, thường cuyên tạo điều kiện để thực hiện giải quyết TTHC theo quy định.

- Đội ngũ công chức trẻ, sử dụng thành thạo máy tính, và ứng dụng có hiệu quả các phần mềm trong giải quyết công việc.

1. **Khó khăn, vướng mắc**

- Cán bộ công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa thường xuyên được tập huấn để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính, phần mềm Dịch vụ công trực tuyến và nghiệp vụ rà soát thủ tục hành chính.

- Việc thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và qua dịch vụ bưu chính công ích còn hạn chế (48/192 hồ sơ DVC mức độ 3, đạt 0,25% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận)

Nhìn chung, Những người trực giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chủ yếu là trung niên và người lớn tuổi, không thông thạo các thao tác trên phần mềm điện thoại, không sử dụng máy tính nên khó tiếp cận Dịch vụ công trực tuyến.

**III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (nếu có)**

1. Nâng cấp Phần mềm Dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo vận hành tốt và ổn định; kịp thời cập nhật quy trình các bộ TTHC mới công bố để tổ chức thực hiện.

Đề xuất đính kèm các mẫu biểu khi thực hiện DVC trực tuyến để người dân dễ khai thác và sử dụng.

2. Tổ chức các lớp tập huấn chuyên sâu để nâng cao nghiệp vụ kiểm soát TTHC cho các cán bộ đầu mối; nâng mức hỗ trợ đối với cán bộ làm công tác kiểm soát TTHC.

Trên đây là Báo cáo tình hình hoạt động từ ngày 15/12/2020 đến ngày 14/03/2021 của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Sơn Lâm.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - VP HĐND - UBND huyện  - Lưu: VT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **Trần Quỳnh** |