

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ PHỔ CHÂU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /UBND

Phổ Châu, ngày tháng 01 năm 2024

V/v nâng cao chất lượng phục vụ người dân và đẩy mạnh thực hiện các chỉ tiêu liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân trong năm 2024

Kính gửi:

- Công an xã;
- Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã;
- Bộ phận Một cửa xã;

Theo số liệu giải quyết hồ sơ và số liệu số hóa hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến tại Bộ phận Một cửa từ ngày 01/01/2023 đến ngày 29/12/2023, Chủ tịch UBND xã biểu dương tinh thần trách nhiệm, sự cố gắng, nỗ lực của cán bộ, công chức chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ để góp phần giúp địa phương thực hiện đạt được nhiều kết quả tích cực và chỉ tiêu được giao trong năm 2023¹.

Bên cạnh đó, cũng còn một số tồn tại, hạn chế² trong quá trình thực hiện phát sinh cả nguyên nhân chủ quan và khách quan³, trong đó nguyên nhân chủ quan là chủ yếu.

¹ Các chỉ tiêu đã đạt được trong năm:

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đã vượt chỉ tiêu được Chủ tịch UBND tỉnh giao: tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của xã đạt 97,87%, vượt 0,87% so với chỉ tiêu được giao (97%)
- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến vượt chỉ tiêu được giao: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3 là 59,64%, vượt 9,64% so với chỉ tiêu được giao (50%), tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 4 là 96,34%, vượt 46,34% so với chỉ tiêu được giao (50%).
- Tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính của xã đạt 58,18%, vượt 3,18% so với chỉ tiêu được giao (55%).

² Một số tồn tại, hạn chế:

- Một số Công chức chuyên môn trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ còn dễ xảy ra thiếu sót, dẫn đến bị mất điểm chỉ số cải cách hành chính (tiếp nhận hồ sơ trực tuyến chậm trễ, quá 08 giờ làm việc, tiếp nhận hồ sơ tại phòng làm việc, chưa tiếp nhận hồ sơ thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai qua phần mềm một cửa, giải quyết sai quy trình về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu,).
- Thái độ ứng xử của một số ít công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân chưa chuẩn mực; thiếu tinh thần trách nhiệm trong việc hướng dẫn người dân làm hồ sơ TTHC, còn tình trạng đùn đẩy trách nhiệm, làm người dân phải mất thời gian đi lại nhiều lần.
- Công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu công chức tham mưu chậm, kéo dài, chưa đảm bảo trình tự thủ tục giải quyết, còn sai sót.

³ Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế:

- * **Nguyên nhân khách quan:**
 - Phần mềm một cửa của tỉnh cũng như phần mềm của các bộ, ngành hay phát sinh lỗi, mất nhiều thời gian để khắc phục.
 - Đa số người dân không tự thực hiện được việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến do còn hạn chế về việc ứng dụng công nghệ thông tin.
- * **Nguyên nhân chủ quan:**
 - Một số ít công chức chuyên môn chưa có sự chủ động, thiếu tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.
 - Lãnh đạo UBND xã chưa thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở, đôn đốc công chức chuyên môn.

- Một số công chức chưa nắm vững quy trình luân chuyển, giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa; công chức đầu mối kiểm soát TTHC chưa nắm vững nghiệp vụ kiểm soát dẫn đến việc theo dõi, tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo.

Để khắc phục các tồn tại, hạn chế nêu trên, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong việc giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân và thực hiện đạt các chỉ tiêu được giao trong năm 2024, Chủ tịch UBND xã đề nghị các công chức chuyên môn tập trung thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Công chức Văn phòng - Thống kê xã (phụ trách kiểm soát TTHC)

- Giúp Chủ tịch UBND xã theo dõi kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa; tiếp tục tham mưu UBND xã, Chủ tịch UBND xã ban hành kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC; thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị và công chức chuyên môn khác thường xuyên tổ chức tuyên truyền rộng rãi đến người dân các nội dung về công tác chuyển đổi số, trong đó tập trung đến hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các dịch vụ công thiết yếu.

- Thường xuyên thực hiện kiểm tra đột xuất đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân tại Bộ phận Một cửa xã.

- Kịp thời tham mưu thay thế, xử lý đối với công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa có thái độ ứng xử không phù hợp, thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc có hành vi nhũng nhiễu người dân.

- Kịp thời tham mưu kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ để chấn chỉnh kịp thời các hành vi sai phạm.

2. Công chức Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường:

Chấn chỉnh những sai sót trong tham mưu giải quyết hồ sơ cấp giấy CNQSDĐ; nêu cao trách nhiệm trong việc phối hợp giải quyết hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu. Tập trung thực hiện các ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND thị xã về nội dung cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu tại Thông báo số 328/TB-UBND ngày 31/5/2023 của UBND thị xã.

Phát huy vai trò, trách nhiệm trong công tác tham mưu để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong giải quyết hồ sơ cho người dân.

3. Các công chức chuyên môn được cử đến làm việc tại bộ phận Một cửa xã

- Phải luôn chủ động, nêu cao tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là trong quá trình phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Trong năm 2024, phải thực hiện đảm bảo đạt các chỉ tiêu sau: tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt từ 98% trở lên, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt từ 60% trở lên; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt tối thiểu 80%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt tối thiểu 60%.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc tinh thần 4 rõ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND

tính tại Thông báo Kết luận số 270/TB-UBND ngày 02/6/2023, vào hoạt động của Trung tâm đó là: **“Rõ người, rõ việc, rõ kết quả, rõ trách nhiệm”** (*Rõ người đó là phân công nhiệm vụ, công việc, việc giải quyết TTHC đó cho cá nhân nào; rõ việc là xác định việc đó cần phải làm những gì; rõ kết quả là xác định việc thực hiện đó mang lại sản phẩm, kết quả gì, tốt hay không tốt; rõ trách nhiệm là theo dõi, xác định được trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân*). Cần nghiên cứu kỹ các văn bản pháp luật, khi tham mưu giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo các trình tự, quy trình, quy định của pháp luật.

4. Công an xã: Nắm chắc các trường hợp lợi dụng chính sách đất đai, sự hiểu biết còn hạn chế của người dân về quy định, thủ tục để trục lợi; kể cả đối với những trường hợp cán bộ, công chức, người lao động của địa phương có hành vi cấu kết với các đối tượng cò hồ sơ để làm hồ sơ cho người dân.

5. Đề nghị Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh xã: Tiếp tục phát huy vai trò xung kích của đoàn viên, thanh niên; phối hợp với các cán bộ, công chức chuyên môn để đẩy mạnh thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

6. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội xã: Tăng cường công tác giám sát việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân của UBND xã, đồng thời kiến nghị các vấn đề nổi cộm qua giám sát để kịp thời xử lý, giải quyết theo quy định.

7. Đề nghị Đảng ủy xã: Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo Mặt trận và các tổ chức chính trị- xã hội phối hợp với UBND xã trong tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và đẩy mạnh thực hiện các chỉ tiêu liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân trong năm 2024.

8. Các đồng chí Phó chủ tịch UBND xã: Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa; kiểm tra kỹ hồ sơ, chịu trách nhiệm trong việc ký hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

Yêu cầu các công chức chuyên môn, Bộ phận một cửa xã triển khai thực hiện nghiêm túc nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và đẩy mạnh thực hiện các chỉ tiêu liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân trong năm 2024./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BTV Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các tổ chức chính trị - xã hội xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Văn Thái

