|  |  |
| --- | --- |
| UBND THÀNH PHỐ TAM KỲ  **VĂN PHÒNG HĐND & UBND**  Số: /BC-TT.HCC | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Tam Kỳ, ngày tháng 8 năm 2022* |

**BÁO CÁO**

**Tình hình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận 1 cửa thành phố và các xã phường**

**I. Bộ máy tổ chức và hoạt động tại Bộ phận một cửa thành phố, xã phường**

Gồm 09 cán bộ, cụ thể:

**1. Cán bộ lãnh đạo:** 01 đồng chí Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố kiêm nhiệm Phụ trách bộ phận 1 cửa thành phố

**2. Cán bộ, công chức các phòng còn bố trí tại Bộ phận 1 cửa thành phố, xã phường:** gồm 08 cán bộ:

- Các phòng: Tư pháp, Quản lý đô thị, Lao động, Thương binh và Xã hội: mỗi đơn vị 01 cán bộ.

- Các phòng: GD&ĐT, Nội vụ, Kinh tế, TC-KH, Văn phòng HĐND & UBND, Văn hóa và Thông tin: bố trí 01 nhân viên Bưu điện thực hiện thay thế cán bộ tiếp nhận hồ sơ của 06 đơn vị.

- Đối với Lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Quảng Nam và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Tam Kỳ: bố trí 03 cán bộ.

- Lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Tam Kỳ và phát hành thông báo thực hiện nghĩa vụ thuế của Chi cục Thuế khu vực Tam Kỳ - Phú Ninh: 01 cán bộ thuộc phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố Tam Kỳ thực hiện.

- Tại bộ phận 1 cửa xã, phường: công chức Văn phòng, thống kê, Địa chính, Tư pháp, Lao động, thương binh, xã hội.

**II. Tình hình tiếp nhận và trả kết quả 6 tháng đầu năm 2022**

**1. Tại Bộ phận một cửa thành phố**

**1.1 Số liệu tổng hợp tại Bộ phận một cửa thành phố**

*(Nguồn số liệu sử dụng từ báo cáo số 71/BC-TTPVHCC ngày 4/7/2022 của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC 6 tháng đầu năm 2022)*

- Từ ngày 15/12/2021 – 14/6/2022, Bộ phận một cửa thành phố tiếp nhận và xử lý số lượng hồ sơ như sau:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Cơ quan đơn vị** |  | **Đã giải quyết** | | | **Tỉ lệ trước  và đúng hạn** |
| **Tổng cộng** | **Trước và Đúng hạn** | **Trễ hạn** | **Tổng cộng** |
| 1 | Nam Giang | 405 | 340 | 23 | 363 | 93.66% |
| 2 | Bắc Trà My | 2728 | 2487 | 171 | 2658 | 93.57% |
| 3 | Nam Trà My | 696 | 607 | 78 | 685 | 88.61% |
| 4 | Quế Sơn | 5319 | 4037 | 599 | 4636 | 87.08% |
| 5 | **Tam Kỳ** | **13017** | **10152** | **1711** | **11863** | **85.58%** |
| 6 | Điện Bàn | 17599 | 10176 | 1926 | 12102 | 84.09% |
| 7 | Đại Lộc | 4127 | 2113 | 459 | 2572 | 82.15% |
| 8 | Duy Xuyên | 9558 | 7078 | 1549 | 8627 | 82.04% |
| 9 | Phước Sơn | 852 | 616 | 148 | 764 | 80.63% |
| 10 | Hội An | 10430 | 7649 | 1949 | 9598 | 79.69% |
| 11 | Nông Sơn | 693 | 516 | 134 | 650 | 79.38% |
| 12 | Núi Thành | 2758 | 1757 | 622 | 2379 | 73.85% |
| 13 | Tiên Phước | 2808 | 1664 | 854 | 2518 | 66.08% |
| 14 | Tây Giang | 166 | 98 | 60 | 158 | 62.03% |
| 15 | Đông Giang | 612 | 352 | 220 | 572 | 61.54% |
| 16 | Thăng Bình | 8176 | 4142 | 2956 | 7098 | 58.35% |
| 17 | Hiệp Đức | 1410 | 643 | 637 | 1280 | 50.23% |
| 18 | Phú Ninh | 4104 | 1443 | 2361 | 3804 | 37.93% |
|  | **Tổng cộng** | **85458** | **55870** | **16457** | **72327** | **77.25%** |

**- Nhận xét:** tỉ lệ hồ sơ đúng và trước hạn của thành phố đạt tỷ lệ **85.58%,** cao hơn mức trung bình của tỉnh là **77.25%,** đứng thứ 5/18 đơn vị cấp huyện.

**1.2 Số liệu chi tiết của các phòng ban:** *tại Phụ lục 01 đính kèm*

**1.3 Các lĩnh vực tỷ lệ đúng hạn còn thấp:** hoạt động Xây dựng ( P. QLĐT), Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (P. TC-KH), Lĩnh vực đất đai ( Phòng TN&MT, CN VPĐK). Cụ thể:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Lĩnh vực giải quyết** | **Hồ sơ đã  tiếp nhận** | **Hồ sơ đã giải quyết** | | | |
| **Trước hạn** | **Đúng hạn** | **Quá hạn** | **Tỷ lệ đúng  và trước hạn** |
| 1 | Hoạt động xây dựng | 811 | 116 | 430 | 113 | 82.85% |
| 2 | Đất đai | 5737 | 982 | 2913 | 1007 | 79.46% |
| 2.1 | Phòng TN&MT | 1144 | 58 | 555 | 141 | 81.30% |
| 2.2 | Chi nhánh VPĐK | 4593 | 924 | 2358 | 866 | 79.12% |
| 3 | Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh) | 1618 | 1077 | 178 | 350 | 78.19% |
| 4 | Lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của CNVPĐK (trích đo) | 814 | 0 | 513 | 175 | 74.56% |

1. **Bộ phận một cửa cấp xã, phường**

**2.1 Số liệu tổng hợp**

- Từ ngày 15/12/2021 – 14/6/2022, Bộ phận một cửa xã phường tiếp nhận và xử lý số lượng hồ sơ như sau:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Huyện** | **Tổng cộng** | **Hồ sơ đã xử lý** | | |  |
| **Trước và Đúng hạn** | **Trễ hạn** | **Tổng cộng** | **Tỉ lệ trước  và đúng hạn** |
| 1 | Hội An | 6190 | 5986 | 139 | 6125 | 97.73% |
| 2 | Thăng Bình | 12593 | 11942 | 436 | 12378 | 96.48% |
| **3** | **Tam Kỳ** | **11486** | **10885** | **465** | **11350** | **95.90%** |
| 4 | Bắc Trà My | 6098 | 5776 | 271 | 6047 | 95.52% |
| 5 | Nam Trà My | 5960 | 5625 | 316 | 5941 | 94.68% |
| 6 | Tiên Phước | 7665 | 7009 | 584 | 7593 | 92.31% |
| 7 | Đại Lộc | 8257 | 7245 | 656 | 7901 | 91.70% |
| 8 | Nông Sơn | 2071 | 1839 | 191 | 2030 | 90.59% |
| 9 | Duy Xuyên | 8829 | 7811 | 918 | 8729 | 89.48% |
| 10 | Quế Sơn | 2522 | 2065 | 273 | 2338 | 88.32% |
| 11 | Hiệp Đức | 3350 | 2787 | 394 | 3181 | 87.61% |
| 12 | Phước Sơn | 1358 | 1126 | 177 | 1303 | 86.42% |
| 13 | Núi Thành | 7807 | 5945 | 1163 | 7108 | 83.64% |
| 14 | Đông Giang | 1702 | 1324 | 364 | 1688 | 78.44% |
| 15 | Tây Giang | 685 | 495 | 180 | 675 | 73.33% |
| 16 | Điện Bàn | 5215 | 2879 | 1093 | 3972 | 72.48% |
| 17 | Phú Ninh | 2446 | 1645 | 637 | 2282 | 72.09% |
| 18 | Nam Giang | 1172 | 499 | 511 | 1010 | 49.41% |
|  | **Tổng** | **95,406** | **82,883** | **8,768** | **91,651** | **90.43%** |

**- Nhận xét:** tỉ lệ hồ sơ đúng và trước hạn của bộ phận một cửa xã, phường **95.9%,** cao hơn mức trung bình của tỉnh là **90.43%,** đứng thứ 3/18 đơn vị cấp huyện

**2.2 Số liệu chi tiết từng xã, phường**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Đơn vị** | **Tổng cộng** | **Hồ sơ đã xử lý** | | |  |  |
| **Trước và Đúng hạn** | **Trễ hạn** | **Tổng cộng** | **Tỉ lệ trước và đúng hạn** | **Vị trí so với 240 xã toàn tỉnh** |
| 1 | Tam Thanh | 676 | 675 | 1 | 676 | 99.85% | **16** |
| 2 | Hòa Hương | 1186 | 1164 | 2 | 1166 | 99.83% | **17** |
| 3 | Tân Thạnh | 1136 | 1126 | 8 | 1134 | 99.29% | **34** |
| 4 | An Sơn | 818 | 806 | 12 | 818 | 98.53% | **49** |
| 5 | Tam Thăng | 662 | 626 | 14 | 640 | 97.81% | **64** |
| 6 | An Mỹ | 569 | 540 | 14 | 554 | 97.47% | **70** |
| 7 | Phước Hòa | 350 | 339 | 10 | 349 | 97.13% | **77** |
| 8 | An Xuân | 1647 | 1569 | 48 | 1617 | 97.03% | **80** |
| 9 | Trường Xuân | 712 | 678 | 34 | 712 | 95.22% | **100** |
| 10 | An Phú | 519 | 477 | 28 | 505 | 94.46% | **105** |
| 11 | Hòa Thuận | 485 | 438 | 29 | 467 | 93.79% | **106** |
| 12 | Tam Phú | 1817 | 1633 | 170 | 1803 | 90.57% | **128** |
| 13 | Tam Ngọc | 909 | 814 | 95 | 909 | 89.55% | **132** |

**- Nhận xét:** các xã, phường có tỉ lệ hồ sơ đúng và trước hạn mức cao, nhiều đơn vị đạt trên **95%** hồ sơ đúng hạn. Các xã Tam Phú, Tam Ngọc tỉ lệ đúng hạn còn thấp so với mặt bằng chung của thành phố.

- Các lĩnh vực xã, phường nhiều hồ sơ trễ hẹn: hộ tịch, chứng thực

**III. Tồn tại hạn chế**

- Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn trên 1 số lĩnh vực còn thấp hơn mặt bằng chung: cấp phép xây dựng, đất đai, cấp GCN ĐKKD

- Đôi lúc, tác phong, thái độ phục vụ nhân dân của một số cán bộ phụ trách tiếp nhận hồ sơ còn chưa tốt.

- Số lượng hồ sơ trực tuyến có tăng nhưng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến còn thấp so với chỉ tiêu tỉnh giao (35%) (có nội dung báo cáo riêng của P VH&TT)

- Việc đánh giá hài lòng của người dân, chất lượng phục vụ của nhân viên tại Bộ phận một cửa thành phố, cấp xã chưa triển khai đồng bộ.

- Việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi để xảy ra tình trạng sai sót, trễ hạn trong quá trình giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Tam Kỳ chưa kịp thời, đầy đủ, chưa đảm bảo quy định.

**IV. Một số giải pháp đã triển khai để tăng cường chất lượng phục vụ người dân**

* Định kỳ hằng tháng Bộ phận một cửa thành phố:

+ Trích xuất kết quả xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa gởi các phòng, ban, đơn vị thành phố, UBND các xã, phường theo dõi, thực hiện.

+ Trích xuất các hồ sơ trễ hẹn trên lĩnh vực đất đai gởi UBND các xã, phường để xử lý theo chỉ đạo của UBND thành phố.

+ Đề nghị các đơn vị thực hiện xin lỗi đối với các hồ sơ trễ hẹn theo đúng nội dung Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 của UBND tỉnh Quảng Nam

- Tham mưu UBND thành phố ban hành văn bản yêu cầu các phòng, đơn vị khi trả hồ sơ đất đai cho công dân phải nêu rõ lí do trả, cách khắc phục và đầu mối hướng dẫn. Trên cơ sở đó, khi các phòng, ban chuyển trả hồ sơ lại, Văn phòng HĐND & UBND sẽ hướng dẫn cụ thể cho người dân.

- Đã phối hợp với Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ Tam Kỳ bố trí thêm cán bộ của Chi nhánh (03 cán bộ từ ngày 01/7/2022) để giải quyết tình trạng người dân xếp hàng chờ nộp hồ sơ. Đến nay đã giải quyết xong tình trạng ùn ứ đầu ngày cũng như khắc phục tình trạng người dân phải đến vài lần mới được giải quyết hồ sơ.

- Thực hiện phân luồng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận đất đai để tiết kiệm thời gian cho người dân.

- Thực hiện sắp xếp, bố trí lại khu vực dành cho công dân thực hiện dịch vụ công mức 3,4 tách biệt với khu vực dành cho cán bộ tiếp nhận. Bố trí trang bị gồm: 4 máy tính, 02 máy scan, 01 máy photo để phục vụ người dân nộp hồ sơ mức 3,4.

- Tham mưu UBND thành phố Ban hành danh mục Thủ tục hành chính thực hiện chuyển giao cho Doanh nghiệp Bưu chính công ích tại Bộ phận một cửa thành phố làm cơ sở cho việc chuyển giao việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả cho nhân viên Bưu điện (quyết định số 3424/QĐ-UBND ngày 02/8/2022).

**V. Phương hướng hoạt động trong thời gian đến**

- Quán triệt đến công chức, người lao động tại Bộ phận một cửa thành phố tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc xử lý hồ sơ của các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường; phấn đấu đạt 100% hồ sơ đúng hạn. Hằng tháng, Bộ phận một cửa tiếp tục có văn bản thông báo tiến độ xử lý hồ sơ để lãnh đạo các phòng, ban, UBND các xã, phường theo dõi, chỉ đạo kịp thời.

- Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, hiện nay Văn phòng HĐND & UBND đã thuê doanh nghiệp Cung ứng dịch vụ BCCI thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả tại Bộ phận một cửa thành phố; thực hiện tách biệt bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng tinh thần Quyết định 468/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ Phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”. Cụ thể:

**+ Ngày 10/8/2022,** bố trí 3 nhân viên Bưu điện thay thế cán bộ của 9 đơn vị tại TT HCC (gồm: GD&ĐT, Nội vụ, Kinh tế, TC-KH, Văn phòng HĐND & UBND, Văn hóa và Thông tin, Tư pháp, Quản lý đô thị, Lao động, Thương binh và Xã hội).

**+ Từ ngày 20/9/2022,** các phòng (trừ lĩnh vực đất đai) sẽ không bố trí cán bộ tại Bộ phận một cửa thanh phố, nhân viên Bưu điện đảm nhận hoàn toàn.

**+ Đến tháng 6 năm 2023,** hoàn thành các nội dung chuyển giao đối với 100% thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

**+ Đến tháng 6 năm 2023,** hoàn thành các nội dung chuyển giao (bao gồm cả thu phí, lệ phí) đối với 100% thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai 18 huyện, thị xã, thành phố được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa.

- Thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại Bộ phận một cửa thành phố, Một cửa xã phường với hình thức phù hợp (trực tiếp tại Trung tâm, trực tuyến qua ứng dụng Smart Tam Kỳ) để nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

**VI. Kiến nghị đề xuất**

- Kính đề nghị lãnh đạo các, phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường:

+ Tiếp tục quan tâm, thực sự vào cuộc trong việc nhận thức, thực hiện cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đến cán bộ, người lao động tại đơn vị. Thực hiện chuyển đổi phương pháp, cách làm ngay tại phòng, ban, đơn vị, UBND xã phường.

+ Bố trí cán bộ, phân công công việc hợp lý, hài hòa để cán bộ giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC giải quyết hồ sơ đúng hạn;

+ Thực hiện đầy đủ các bước của quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa, không để xảy ra tình trạng hồ sơ chưa giải quyết nhưng đã “click” hoàn thành, hồ sơ đã trả nhưng chưa kết thúc quy trình.

+ Có kế hoạch rút cán bộ tại TTHCC thành phố về phòng từ ngày **20/9/2022** theo lộ trình chuyển giao nhiệm vụ cho Bưu điện thành phố.

- Kính đề nghị Phòng Nội vụ nghiên cứu đưa tiêu chí giải quyết hồ sơ đúng hạn vào tiêu chí đánh giá hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của phòng, ban. Các phòng đưa vào tiêu chí này vào việc đánh giá hoàn thành nhiệm vụ cuối năm của công chức.

- Kính đề nghị lãnh đạo thành phố quan tâm kiến nghị tỉnh “mở” thêm cơ chế hỗ trợ cho cán bộ thực hiện cải cách hành chính, cán bộ bộ phận một cửa cấp huyện, xã.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  -  -  - Lưu: VT, TT.HHC | **KT. CHÁNH VĂN PHÒNG**  **PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG** |

**Phụ lục: Số liệu giải quyết hồ sơ của các phòng ban từ ngày 15/12/2021 – 14/6/2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Lĩnh vực giải quyết** | **Hồ sơ đã tiếp nhận** | | **Hồ sơ đang giải quyết** | | **Hồ sơ đã giải quyết** | | | |
| **Từ kỳ trước** | **Trong kỳ** | **Trong hạn** | **Quá hạn** | **Trước hạn** | **Đúng hạn** | **Quá hạn** | **Đánh giá kết quả (%)** |
| (1) | (2) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) |
| 1 | An toàn thực phẩm và Dinh dưỡng | 0 | 17 | 0 | 3 | 14 | 0 | 0 | 100.00% |
| 2 | An toàn thực phẩm và Dinh dưỡng - Y tế | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 100.00% |
| 3 | Bảo trợ xã hội | 0 | 766 | 0 | 0 | 758 | 8 | 0 | 100.00% |
| 4 | Bảo trợ xã hội - Lao động - Thương binh và Xã hội | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 100.00% |
| 5 | Chứng thực | 2 | 244 | 0 | 0 | 197 | 43 | 6 | 97.56% |
| 6 | Chứng thực - Tư pháp | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.00% |
| 7 | Giáo dục dân tộc | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 100.00% |
| 8 | Giáo dục mầm non | 0 | 8 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 100.00% |
| 9 | Giáo dục trung học | 1 | 22 | 0 | 0 | 20 | 2 | 1 | 95.65% |
| 10 | Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 100.00% |
| 11 | Giáo dục đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và các cơ sở khác | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 100.00% |
| 12 | Hoạt động xây dựng | 51 | 760 | 70 | 82 | 116 | 430 | 113 | 82.85% |
| 13 | Hộ tịch | 0 | 23 | 2 | 0 | 16 | 2 | 3 | 85.71% |
| 14 | Kinh doanh khí | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 100.00% |
| **15** | **Lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của CNVPĐK** | **326** | **488** | **0** | **125** | **0** | **513** | **175** | 74.56% |
| 16 | Lưu thông hàng hóa trong nước | 0 | 16 | 0 | 2 | 6 | 7 | 1 | 92.86% |
| 17 | Người có công | 9 | 129 | 6 | 0 | 119 | 11 | 2 | 98.48% |
| 18 | Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 100.00% |
| 19 | Quy hoạch xây dựng, kiến trúc | 1 | 11 | 1 | 1 | 0 | 3 | 7 | 30.00% |
| 20 | Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản | 2 | 12 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 58.33% |
| 21 | Thành lập và hoạt động của hợp tác xã (liên hiệp hợp tác xã) | 0 | 17 | 0 | 0 | 13 | 1 | 3 | 82.35% |
| 22 | Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh) | 79 | 1539 | 13 | 0 | 1077 | 178 | 350 | **78.19%** |
| 23 | Đăng ký biện pháp bảo đảm | 21 | 2669 | 7 | 1 | 836 | 1811 | 35 | 98.70% |
| **24** | **Đất đai** | **572** | **5165** | **776** | **59** | **982** | **2913** | **1007** | **79.46%** |
| 25 | Đất đai - Tài nguyên và Môi trường | 27 | 1 | 0 | 1 | 0 | 26 | 1 | 96.30% |
| 26 | Đấu thầu | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100.00% |
| 27 | Đấu thầu - Kế hoạch và đầu tư | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 100.00% |
| 28 | Thi đua - khen thưởng | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| **TỔNG CỘNG** | | **1104** | **11913** | **877** | **276** | **4179** | **5973** | **1711** | 85.58% |