

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, quý II/2023

Kính gửi: Ủy ban nhân dân thành phố Phú Quốc

Căn cứ 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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2020 ngày 21/10/2020 của Văn phòng chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác hệ thống thông tin báo cáo của văn phòng chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 29 tháng 01 năm 2023 của Chủ tịch UBND thành phố Phú Quốc về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Phú Quốc;

Căn cứ Công văn số 593/UBND-VP ngày 21 tháng 4 năm 2023 của UBND thành phố Phú Quốc về việc thực hiện báo cáo định kỳ tình hình giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và kết quả thực hiện Nghị quyết 131/NQ-CP ngày 6/10/2022 của Chính phủ;

Thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng HĐND và UBND thành phố, năm 2023 (tại Quyết định số 04/QĐ-VP ngày 14/02/2023 của Văn phòng HĐND và UBND thành phố).

Văn phòng HĐND và UBND thành phố báo cáo tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) Quý II/2023, như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT TTHC

1. Công khai TTHC, danh mục TTHC

Văn phòng HĐND và UBND thành phố thực hiện niêm yết các TTHC được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố, đồng thời tham mưu UBND thành phố Thông báo Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết UBND thành phố, UBND các xã, phường, ngành dọc đóng tại địa phương

và cấp tỉnh được tiếp nhận tại các Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố và UBND các xã, phường.

Ngoài ra, còn thông báo trên Cổng thông tin điện tử thành phố (<http://phuquoc.gov.vn>) và zalo Công Dịch vụ công thành phố Phú Quốc (Zalo Official Account).

a) Công khai, niêm yết TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố: 255 thủ tục/49 lĩnh vực/15 ngành (TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố: 240 TTHC/240 TTHC, đạt 100% (Còn 15/255 thủ tục TTHC cấp huyện được quy định tiếp nhận tại Ban tiếp công dân, Hạt kiểm lâm và các trường).

- Tổng số TTHC cấp tỉnh: 16 TTHC/02 lĩnh vực/02 ngành.

- Tổng số TTHC ngành dọc đóng tại địa phương: 08 TTHC/02 lĩnh vực/02 ngành.

(Phụ lục 1. TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố)

b) Công khai, niêm yết TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND các xã phường

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã: 154 thủ tục/28 lĩnh vực/10 ngành.

- Tổng số TTHC cấp huyện: 16 TTHC/02 lĩnh vực/02 ngành.

- Tổng số TTHC ngành dọc đóng tại địa phương: 07 TTHC/01 lĩnh vực/02 ngành.

(Phụ lục 2. TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã)

2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Công tác rà soát đánh giá và thực hiện các quy định về đơn giản hóa TTHC luôn được Lãnh đạo Văn phòng quan tâm, chú trọng chỉ đạo thực hiện thường xuyên, đạt nhiều kết quả tích cực, được nhân dân và doanh nghiệp đồng tình ủng hộ, công tác TTHC từng bước được thực hiện nhanh chóng, giảm bớt rườm rà, phức tạp tạo được bước chuyển mới trong công tác cải cách hành chính của thành phố, đã tham mưu UBND thành phố ban hành:

- Kế hoạch số 73/KH-UBND ngày 22/02/2023 về việc duy trì và Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính tại thành phố Phú Quốc – năm 2023; Kế hoạch số 179/KH-UBND ngày 23/3/2023 về việc rà soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử và tình hình giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Kiên Giang tại thành phố Phú Quốc; Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 23/3/2023 về việc rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn thành phố Phú Quốc.

- Công văn số 1229/VP-KSTT ngày 04/4/2023, chỉ đạo phòng Tư pháp thực hiện Kế hoạch số 775/KH-STP ngày 31/3/2023 của Sở Tư pháp về việc rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ của Sở Tư pháp tỉnh giai đoạn 2022-2025.

- Các công văn chỉ đạo về việc đóng góp ý kiến xây dựng quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã kịp thời và đã gửi các báo cáo về Sở ngành đúng thời gian quy định. Đồng thời, ban hành các công văn chỉ đạo xây dựng quy trình ISO trong TTHC cấp huyện, cấp xã đến các cơ quan chuyên môn và UBND các xã phường khi các quyết định của UBND tỉnh ban hành. Thời gian đến hết tháng 6 các quy trình được hoàn thiện và tháng 7 công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC:

Tổng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC trong quý II/2023 là 06 phản ánh, kiến nghị (05 phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực đất đai; 01 phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực công an), cụ thể:

- Số mới tiếp nhận trong kỳ: 03; số từ kỳ trước chuyển sang: 03.
- Tổng số đã giải quyết: 04; đang giải quyết: 02.
- Đã thực hiện đăng tải công khai: 04 phản ánh, kiến nghị theo quy định.

(Phụ lục 4. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị).

4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

Kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Kiên Giang tại thành phố Phú Quốc từ ngày 11/3/2023 đến ngày 10/6/2023

a) Kết quả giải quyết hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố:

- Số hồ sơ thuộc thẩm quyền UBND thành phố: Tổng số hồ sơ trong quý tiếp nhận là 3.133 hồ sơ (tiếp nhận mới 2.777 hồ sơ, số kỳ trước chuyển sang là 356 hồ sơ). Giải quyết 2.637 hồ sơ (đúng hạn 2.463 hồ sơ, trễ hạn 174 hồ sơ), 106 hồ sơ dừng xử lý và người dân rút. Còn 390 hồ sơ (chưa đến hạn 279 hồ sơ, quá hạn 111 hồ sơ). Tỷ lệ đúng hạn đạt: 91%. Trong đó, hồ sơ đất đai quá hạn là 111 hồ sơ.

- Số hồ sơ ngành dọc và cấp tỉnh: Tổng số hồ sơ trong quý tiếp nhận 8.504 hồ sơ (tiếp nhận mới 7.894 hồ sơ, số kỳ trước chuyển sang là 610 hồ sơ). Giải quyết 7.819 hồ sơ (đúng hạn 7.345 hồ sơ, trễ hạn 474 hồ sơ), 69 hồ sơ dừng xử lý và người dân rút. Còn 616 hồ sơ (chưa đến hạn 595 hồ sơ, quá hạn 21 hồ sơ). Tỷ lệ đúng hạn đạt: 94%. Trong đó, hồ sơ đăng ký biến động đất đai quá hạn là 69 hồ sơ.

(Phụ lục 3. Kết quả giải quyết TTHC)

b) Kết quả giải quyết hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND các xã, phường:

Tổng số hồ sơ trong quý tiếp nhận giải quyết là 5.227 hồ sơ (tiếp nhận mới 5.174 hồ sơ, số kỳ trước chuyển sang là 53 hồ sơ). Giải quyết 5.072 hồ sơ (đúng hạn 4.756 hồ sơ, trễ hạn 316 hồ sơ), 52 hồ sơ dừng xử lý và người dân rút. Còn 103 hồ sơ (chưa đến hạn 97 hồ sơ, quá hạn 06 hồ sơ). Tỷ lệ đúng hạn đạt: 94%.

(Phụ lục 3. Kết quả giải quyết TTHC)

c) Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ: có thực hiện, tuy nhiên chưa đảm bảo theo quy định.

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

a) Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả:

- Thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 24/4/2018 của Chính phủ, Ủy ban nhân dân thành phố Phú Quốc đã trang bị các trang thiết bị đảm bảo cho hoạt động tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố như: ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng, camera giám sát, tivi theo dõi số thứ tự, nước uống, điện thoại tiếp nhận thông tin. Bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động, các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, TTHC và các bảng niêm yết dễ dàng tiếp cận và trực quan. Ngoài ra, còn trang bị 02 máy tính hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến, có bố trí nhân viên hỗ trợ, hướng dẫn. Việc bố trí trang thiết bị đầy đủ và hiện đại giúp người dân thực hiện TTHC dễ dàng và nhanh chóng, tạo sự hài lòng cho người dân. Nhân sự hiện nay gồm 08 nhân viên: Công an thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố; Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố; Bưu điện và Văn phòng HĐND và UBND thành phố. Trình độ chuyên môn: 05 đại học, 03 cao đẳng.

- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:

+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố:

- TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố: 240 TTHC/240 TTHC, đạt 100% (Còn 15/255 thủ tục TTHC cấp huyện được quy định tiếp nhận tại Ban tiếp công dân, Hạt kiểm lâm và các trường);

- TTHC cấp tỉnh: 16 TTHC;
- TTHC ngành dọc tại địa phương: 08 TTHC;
- TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông cùng cấp: 21 TTHC;
- TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông giữa các cấp: 12 TTHC.

(Phụ lục 1. TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố)

+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã:

- TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã: 154/154 TTHC, đạt 100%;
- TTHC cấp tỉnh: 16 TTHC;
- TTHC ngành dọc tại địa phương: 08 TTHC;
- TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông cùng cấp: 21 TTHC;
- TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông giữa các cấp: 12 TTHC.

(Phụ lục 2. TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã)

b) Dịch vụ bưu chính công ích

Thực hiện Kế hoạch số 656/KH-UBND của UBND thành phố Phú Quốc ngày 01/12/2022 về việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Dịch vụ Bưu chính công ích. Văn phòng đã triển khai, phối hợp với Bưu điện thành phố Phú Quốc bố trí 01 nhân sự đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố. Tổng số TTHC giao tiếp nhận và trả kết quả (thuộc phòng Tài chính và Kế hoạch thành phố): 33 TTHC/03 lĩnh vực, đạt 13,75% (33/240 TTHC).

Kết quả quý II/2023 nhận và trả kết quả: tiếp nhận 897/3.133 hồ sơ, đạt 28,63%. Trả kết quả 96/3.133 hồ sơ, đạt 3,06%.

(Phụ lục 3. Kết quả giải quyết TTHC)

c) Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC

Công tác công khai địa chỉ và thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố thực hiện tốt, đầy đủ và đúng quy định. Có bố trí thùng thư góp ý và phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng để nhận các ý kiến góp ý của người dân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và qua đó cũng đánh giá sự hài lòng của người dân trong việc giải quyết TTHC và công khai TTHC.

Kết quả quý II/2023 nhận được 41 phiếu đánh giá, có 39 phiếu đánh giá hài lòng, tỷ lệ hài lòng đạt 95%.

(Phụ lục 5: Kết quả thăm dò ý kiến)

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử:

Lãnh đạo Văn phòng chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Kiên Giang. Tham mưu UBND thành phố rà soát danh mục TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng và triển khai Thông tư số 01/2023/TT-VPCP (theo công văn số 1055/UBND-NC ngày 09/6/2023 UBND tỉnh Kiên Giang).

Kết quả phát triển các ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức (giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh) quý II/2023, cụ thể như sau:

a) Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố

- Tỷ lệ hồ sơ thuộc thẩm quyền UBND thành phố: 3.133/3.133 hồ sơ, đạt 100%. Tỷ lệ giải quyết đúng hạn đạt: 91%.

+ Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là 858/3.133 hồ sơ đạt 27,39%, đã giải quyết hoàn thành đạt 100%.

+ Số hồ sơ tiếp nhận toàn trình: 1.878/3.133 hồ sơ, đạt 59,94%, đã giải quyết hoàn thành đạt 100%.

+ Số hồ sơ thanh toán trực tuyến: 6 hồ sơ.

- Tỷ lệ hồ sơ ngành dọc và cấp tỉnh: 8.504/8.504 hồ sơ, đạt 100%. Tỷ lệ đúng hạn đạt 94%.

+ Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là 0.

+ Số hồ sơ tiếp nhận toàn trình: 0 hồ sơ

+ Số hồ sơ thanh toán trực tuyến: 0 hồ sơ.

(Phụ lục 3. Kết quả giải quyết TTHC)

b) Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các xã, phường

- Tỷ lệ hồ sơ thuộc thẩm quyền UBND cấp xã: 5.277/5.277 hồ sơ, đạt 100%. Tỷ lệ đúng hạn đạt 94%.

+ Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là 685/5.227 hồ sơ đạt 13,11%, đã giải quyết hoàn thành đạt 100%.

+ Số hồ sơ tiếp nhận toàn trình: 1.320/5.227 hồ sơ, đạt 25,01%, đã giải quyết hoàn thành đạt 100%.

+ Số hồ sơ thanh toán trực tuyến: 0 hồ sơ.

(Phụ lục 3. Kết quả giải quyết TTHC)

7. Công tác truyền thông về kiểm soát TTHC

Văn phòng luôn đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng về tầm quan trọng của công tác kiểm soát TTHC, phổ biến và chỉ đạo áp dụng nghiêm các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh, thành phố đến tất cả cán bộ, công chức, nhân viên Văn phòng về công tác đẩy mạnh công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Tham mưu kịp thời, hiệu quả kênh tiếp nhận, phản hồi, xử lý, ý kiến, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định liên quan đến kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Niêm yết phản hồi các thông tin phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nơi xử lý và niêm yết lên Cổng thông tin điện tử thành phố.

Thực hiện lồng ghép công tác tuyên truyền kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC vào trong cuộc họp

thường kỳ của văn phòng, sinh hoạt của công đoàn, sinh hoạt chi bộ.

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện, tra cứu tiến độ giải quyết các TTHC được tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố, qua dịch vụ bưu chính công ích, trên môi trường mạng qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Đặc biệt, luôn chú trọng việc hướng dẫn và hỗ trợ công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, công tác thực hiện trả kết quả một số thủ tục thông qua dịch vụ bưu chính công ích.

Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố niêm yết địa chỉ và hướng dẫn công dân truy cập Cổng thông tin điện tử về việc tra cứu kết quả hồ sơ, tìm hiểu về TTHC khi người dân đến làm TTHC.

Ngày 17/4/2023, đưa vào hoạt động zalo Cổng dịch vụ công thành phố Phú Quốc: thường xuyên cập nhật niêm yết, thông báo các nội dung liên quan liên quan đến TTHC, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố, UBND các xã, phường.

8. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách hành chính

Lãnh đạo Văn phòng luôn khuyến khích cán bộ, công chức, nhân viên Văn phòng có thực hiện công tác kiểm soát TTHC nghiên cứu, tìm tòi, đề xuất các giải pháp, sáng kiến về kiểm soát TTHC và tham gia các cuộc thi do cấp trên tổ chức.

Trong tháng 4/2023, Bộ phận Cổng thông tin điện tử thành phố thực hiện tạo lập zalo Cổng dịch vụ công thành phố Phú Quốc, thông tin được cập nhật thường xuyên và truyền tải đến người dân nhanh chóng, hiệu quả, được nhiều người dân quan tâm, tiếp cận.

9. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

Lãnh đạo Văn phòng chỉ đạo thường xuyên kiểm tra công tác kiểm soát TTHC. Định kỳ hàng tháng kiểm tra, báo cáo kết quả giải quyết TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố; báo cáo phản ánh, kiến nghị; báo cáo tổng hợp thăm dò ý kiến.

Thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn, kịp thời khắc phục những sai sót trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

10. Nội dung khác

Công tác thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC quý II/2023 (tại Quyết định số 04/QĐ-VP ngày 14/02/2023 của Văn phòng HĐND và UBND thành phố về việc Ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC năm 2023 của Văn phòng HĐND và UBND thành phố): Tổng số nhiệm vụ cần thực hiện là 06 nhiệm vụ. Giải quyết được 05 nhiệm vụ đúng hạn. Số nhiệm vụ đang giải quyết là 01 nhiệm vụ, còn trong hạn.

(Phụ lục 6: Phụ lục Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC).

Trong quý II/2023, Văn phòng tiến hành hỗ trợ và cài đặt được 154 chữ ký số cho các cơ quan chuyên môn và UBND các xã, phường.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Mặt tích cực:

Trong thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC Quý II/2023 của Văn phòng HĐND và UBND thành phố đã có những chuyển biến tích cực so với trước. Văn phòng đã ban hành kịp thời các quyết định, kế hoạch giao nhiệm vụ, quy định thời gian từng công việc cụ thể, có kiểm tra chặt chẽ và hướng dẫn, đôn đốc thực hiện nhiệm vụ; các tổ, bộ phận thuộc Văn phòng thực hiện nhiệm vụ nghiêm túc nên nhiệm vụ kiểm soát TTHC đã từng bước ổn định và đi vào nề nếp.

Nhận thức, tinh thần trách nhiệm và ý thức của đội ngũ công chức, viên chức có nhiều chuyển biến tích cực, hiệu quả trong giải quyết TTHC.

Việc giải quyết TTHC tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố được thực hiện công khai, minh bạch, có thực hiện đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và gửi trả kết quả qua bưu chính công ích, tạo môi trường thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi tham gia thực hiện các TTHC, góp phần nâng cao mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC, tiết kiệm chi phí, thời gian cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân:

Công tác ứng dụng công nghệ thông tin vào tiếp nhận, giải quyết TTHC được áp dụng nhưng hiệu quả chưa cao, việc xử lý hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh còn trể hạn, tồn đọng. Nguyên nhân chủ yếu do cán bộ, công chức, nhân viên còn lúng túng với hệ thống mới, một số TTHC mang tính chất phức tạp, thời gian thẩm định lâu...như các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai.

Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến có tăng so với kỳ trước liền kề, tuy nhiên chủ yếu do công chức, nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố hỗ trợ thực hiện, do thói quen và trình độ công nghệ của người dân còn chưa cao, do tâm lý người dân khi thực hiện thanh toán trực tuyến khi hệ thống bị lỗi, không xuất được biên nhận, nghi ngờ thông tin tài khoản ngân hàng không được bảo mật, dẫn đến tỷ lệ thanh toán trực tuyến còn rất thấp.

Hiện nay, Văn phòng đang tổng hợp số tài khoản và danh mục TTHC có thu phí để thực hiện thanh toán trực tuyến (theo công văn số 985/STTTT-CĐS ngày 29 tháng 5 năm 2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh).

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA QUÝ III/2023

Trên cơ sở kết quả thực hiện hoàn thành nhiệm vụ kiểm soát TTHC Quý II/2023, Văn phòng HĐND và UBND thành phố đề ra một số nhiệm vụ trọng tâm cho Quý III/2023 như sau:

- Hoàn thiện bộ quy trình ISO và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở nghiêm việc thực hiện kiểm soát TTHC,

kịp thời tham mưu UBND chấn chỉnh những hạn chế, tồn tại trong việc thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt chú trọng đến việc xử lý kịp thời hồ sơ trên hệ thống.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về TTHC của cá nhân, tổ chức theo quy định.

- Thực hiện hướng dẫn, khuyến khích người dân thực hiện nộp hồ sơ, thanh toán phí, lệ phí và nhận kết quả trực tuyến.

- Thực hiện tốt công tác triển khai, tham mưu, tổng hợp, báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện kiểm soát TTHC cho UBND thành phố.

*** *Đính kèm* (File mềm):**

- Phụ lục 1. TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố

- Phụ lục 2. TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND các xã, phường.

- Phụ lục 3. Kết quả giải quyết TTHC tại thành phố Phú Quốc, quý II/2023.

- Phụ lục 4. Kết quả xử lý phản ánh tại thành phố Phú Quốc, kiến nghị, quý II/2023.

- Phụ lục 5. Kết quả thăm dò ý kiến tại thành phố Phú Quốc, quý II/2023.

- Phụ lục 6. Phụ lục Kế hoạch kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Trên đây là báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC Quý II năm 2023 của Văn phòng HĐND và UBND thành phố./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT và các PCT UBND thành phố;
- LĐVP;
- Các tổ trưởng cơ quan VP;
- Bộ phận TN & TKQ TP;
- Lưu: VT, nttdai

**KI. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Ngô Thanh Xuân