

## **BÁO CÁO**

### **Tổng kết công tác Cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2020 và phương hướng, nhiệm vụ giai đoạn 2021 – 2030.**

Thực hiện Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 10/3/2020 của UBND huyện về việc tổng kết công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2020 và xây dựng phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2021 – 2030 của huyện Tuy Phong, cơ quan Văn phòng báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### **I- TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI**

##### **1. Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính**

Để triển khai Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 có hiệu quả, cơ quan Văn phòng đã tổ chức triển khai, quán triệt Kế hoạch đến toàn thể cán bộ, lãnh đạo chủ chốt của các cơ quan; tuyên truyền sâu rộng đến công chức, viên chức và người lao động về chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước đối với công tác cải cách hành chính.

Đồng thời, tham mưu UBND huyện đã ban hành nhiều văn bản triển khai tổ chức thực hiện và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn củng cố, kiện toàn tổ chức mô hình cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”, như: Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Quy chế phối hợp, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa, “một cửa liên thông”...

Hàng năm đều có ban hành Kế hoạch CCHC dựa trên kế hoạch từ đầu năm của UBND huyện; đồng thời, không ngừng nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ lãnh đạo, đề cao trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện công tác CCHC hàng năm và giai đoạn 2016 – 2020 đã ký cam kết với UBND huyện.

Triển khai thực hiện và nghiêm túc quán triệt Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể về Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết TTHC từ năm 2015 đến 31/3/2020 như sau:

Căn cứ Quyết định số 3770/QĐ-UBND ngày 19/11/2014 của UBND tỉnh Bình Thuận về Ban hành qui định về khảo sát sự hài lòng của Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý Nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận;

Ủy ban nhân dân huyện ban hành Kế hoạch thực hiện số 27/KH-UBND ngày 04/3/2015 về khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

Trong năm 2015, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã phát phiếu khảo sát 850 phiếu /5.658 hồ sơ tiếp nhận, đạt 15,02% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận (quy định 10%), 680 phiếu đánh giá rất hài lòng, 170 phiếu đánh giá hài lòng).

Trong năm 2016, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã phát phiếu khảo sát 950 phiếu /6.184 hồ sơ tiếp nhận, đạt 15,36% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận (quy định 10%), 800 phiếu đánh giá rất hài lòng, 150 phiếu đánh giá hài lòng).

Trong năm 2017, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã phát phiếu khảo sát 1.468 phiếu /8.955 hồ sơ tiếp nhận, đạt 18,42% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận (quy định 10%), 1.171 phiếu đánh giá rất hài lòng, 297 phiếu đánh giá hài lòng).

Trong năm 2018, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã phát phiếu khảo sát 1.500 phiếu /9.743 hồ sơ tiếp nhận, đạt 15,39% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận (quy định 10%), 1.280 phiếu đánh giá rất hài lòng, 220 phiếu đánh giá hài lòng).

Năm 2019:

- Thực hiện Quyết định số 1063/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh Bình Thuận ban hành Quy định tổ chức đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trên địa bàn tỉnh Bình Thuận; UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 06/6/2019 tổ chức đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trên địa bàn huyện. Tuy nhiên, ngày 06/9/2019 Văn phòng UBND tỉnh ban hành công văn số 4354/VP-NCKSTTHC về việc hướng dẫn đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo Quyết định số 1063; do đó, từ ngày 01/10/2019 đến ngày 31/12/2019, Bộ phận Một cửa huyện đã khảo sát 150 phiếu/2.024 hồ sơ đã có kết quả và có ý kiến (từ ngày 10/9/2019 đến ngày 10/11/2019). Trong đó: 130 phiếu có ý kiến Tốt, 20 phiếu có ý kiến Bình thường.

Năm 2020, Bộ phận Một cửa huyện đã khảo sát 350 phiếu/2.717 hồ sơ đã có kết quả (từ ngày 01/01/2020 đến ngày 31/3/2020). Trong đó: 300 phiếu có ý kiến Tốt, 50 phiếu có ý kiến Bình thường.

## **2. Về kiểm tra việc thực hiện**

Trên cơ sở Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn, hàng năm Cơ quan Văn phòng UBND huyện đã xây dựng và triển khai kế hoạch kiểm tra công tác CCHC tại các Bộ phận của đơn vị. Hàng năm có xây dựng kế hoạch kiểm tra việc chấp hành việc thực hiện Chỉ thị số 01/CT-UBND của UBND huyện về việc chấn chỉnh công tác kiểm soát TTHC và nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn huyện;

Qua công tác kiểm tra, đã giúp các Bộ phận nâng cao nhận thức về tầm quan trọng và ý nghĩa của công tác CCHC; nhắc nhở, chấn chỉnh và khắc phục một số

tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai tổ chức thực hiện, đặc biệt là trong công tác niêm yết, công khai thông tin, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, nhất là những TTHC liên quan trực tiếp đến tổ chức và công dân; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những trường hợp vi phạm về kỷ cương, kỷ luật hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ. Qua đó, đã góp phần tích cực trong việc nâng cao ý thức chấp hành và thực hiện tốt kỷ cương, kỷ luật hành chính, lễ lòi làm việc và nâng cao ý thức trách nhiệm trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan.

### **3. Về công tác thông tin tuyên truyền**

Để triển khai thực hiện tốt kế hoạch tuyên truyền về CCHC hàng năm của UBND huyện, đơn vị đã ban hành kế hoạch và thường xuyên chỉ đạo các Bộ phận quan tâm triển khai thực hiện công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức khác nhau như: lồng ghép nội dung tuyên truyền CCHC vào các buổi họp cơ quan, sinh hoạt chi bộ, Hội nghị cán bộ công chức đầu năm, hội nghị tổng kết đơn vị... nhằm kịp thời phổ biến, tuyên truyền các văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương, của tỉnh, huyện về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, góp phần từng bước nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về công tác CCHC.

### **4. Đánh giá chung về công tác triển khai**

Hàng năm Văn phòng UBND huyện đều tổ chức tổng kết nhằm đánh giá kết quả đạt được; đồng thời, tổ chức rút kinh nghiệm để tiếp tục phát huy kết quả tích cực cũng như khắc phục những hạn chế nhằm thực hiện tốt hơn, hiệu quả hơn trong thực hiện công tác CCHC.

#### **a. Mặt tích cực đạt được:**

Nhìn chung, trong quá trình thực hiện công tác CCHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện đã đạt được một số kết quả nhất định, cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” tiếp tục được thực hiện có hiệu quả, theo hướng bãi bỏ những TTHC rườm rà, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC theo hướng công khai, minh bạch, bảo đảm đúng quy trình, thời gian giải quyết nhằm tạo mọi điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức.

Công tác tiếp nhận và trả kết quả từng bước đi vào ổn định, số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn và được giải quyết nhanh hơn so cùng kỳ, số hồ sơ tồn đọng và trễ hạn giảm nhiều so với trước đây, hạn chế tình trạng người dân đi lại nhiều lần, góp phần làm chuyển biến tích cực mối quan hệ thân thiện giữa cơ quan hành chính với tổ chức, công dân.

Một số TTHC được thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết theo Quyết định số 3243/QĐ-UBND ngày 23/11/2018 của UBND tỉnh.

Một số danh mục TTHC (34 thủ tục) không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa theo Quyết định 3313/QĐ-UBND ngày 28/11/2018 của UBND tỉnh, phần nào đã làm giảm áp lực trong công tác tiếp nhận hồ sơ hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.

## **b. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:**

Hồ sơ trễ hẹn trên lĩnh vực đất đai vẫn còn (thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Tài nguyên – MT, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Tuy Phong).

Tình trạng hồ sơ trễ hẹn do cán bộ, công chức các phòng, ban chuyên môn chưa cập nhật đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý, giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống phần mềm “một cửa điện tử” vẫn còn xảy ra mặc dù đã có kết quả xử lý.

Một số danh mục TTHC chưa được cập nhật kịp thời trên Hệ thống phần mềm “một cửa điện tử”.

*Nguyên nhân:*

- Một số TTHC thường xuyên bổ sung, sửa đổi, bãi bỏ nên phần nào ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ hành chính của tổ chức, công dân.

- Sự quan tâm của lãnh đạo một số cơ quan, đơn vị và sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong triển khai thực hiện công tác CCHC chưa chặt chẽ, chưa mang lại hiệu quả thiết thực; nhận thức của một số cán bộ, công chức, viên chức về công tác CCHC chưa đầy đủ.

- Năng lực, trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa chưa đồng đều ở một số địa phương, nhân sự thường xuyên thay đổi, nên ảnh hưởng nhiều đến kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng công tác CCHC.

- Kinh phí cho việc duy trì và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào hoạt động cơ quan hành chính còn khó khăn, hạn chế.

- Một số cán bộ, công chức khi giải quyết thủ tục hành chính thiếu tinh thần trách nhiệm trong quá trình giải quyết hồ sơ hành chính, làm ảnh hưởng đến công tác CCHC của địa phương.

## **II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH GIAI ĐOẠN 2015 - 2020**

### **\* Về cải cách thủ tục hành chính**

Đẩy mạnh cải cách TTHC theo hướng nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; tập trung rà soát và đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi các TTHC không phù hợp và đơn giản hóa thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, công khai, minh bạch trong quá trình thực hiện.

Tăng cường đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại. Áp dụng công nghệ thông tin, ISO 9001:2008 trong xử lý, giải quyết công việc, đảm bảo công việc được giải quyết thông suốt, đáp ứng kịp thời yêu cầu của công dân, tổ chức.

Thực hiện rà soát danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đã được phê duyệt triển khai trong năm 2019 theo Quyết định số 2168/QĐ-UBND ngày 28/9/2018 của UBND tỉnh đối với danh mục thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị đang có hiệu lực thực hiện (*kèm theo Quyết định số 2168/QĐ-UBND*).

Đã thực hiện việc rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ hành chính theo Quyết định số 3243/QĐ-UBND ngày 23/11/2018 của UBND tỉnh (gồm 10 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, 01 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã).

Thực hiện theo Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ ban hành kèm theo Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ; UBND huyện đã triển khai đăng ký đầu mối tiếp nhận tài khoản khai thác sử dụng hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tại Công văn số 2556/UBND-KT ngày 25/10/2017. Đến nay, UBND huyện chưa tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân nào liên quan đến phản ánh, kiến nghị về TTHC.

Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường sự giám sát của người dân và các tổ chức đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước.

#### **\* Việc tổ chức công khai TTHC:**

Để tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức và cá nhân nghiên cứu, tìm hiểu khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, công tác công khai, minh bạch TTHC đã được các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn quan tâm thực hiện thông qua hình thức niêm yết công khai bằng bảng giấy tại trụ sở cơ quan, đơn vị.

Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, ngoài việc niêm yết công khai bằng bảng giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện (theo Quyết định 1331/QĐ-UBND của UBND tỉnh, thì 100% TTHC đã được công khai trên Trang thông tin điện tử huyện, qua kiost tra cứu hồ sơ điện tử đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện (*hiện nay, đang đầu tư nâng cấp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo hướng hiện đại*), góp phần tích cực trong việc đem lại hiệu quả tra cứu tìm hiểu thông tin, tiết kiệm chi phí và thời gian của tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **\* Thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”**

Thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông” tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; 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 TTHC;

Trong năm 2015, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã tiếp nhận 5.658 hồ sơ. Đã trả kết quả 5.650, trễ hạn 8 hồ sơ.

Trong năm 2016, Bộ phận Một cửa cấp huyện đã tiếp nhận 6.174 hồ sơ tiếp nhận. Đã trả kết quả 6.162, trễ hạn 12 hồ sơ.

Trong năm 2017, Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận 8.955 hồ sơ. Đã trả kết quả 8.953, trễ hạn 02 hồ sơ.

Trong năm 2018, Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận 9.743 hồ sơ. Đã trả kết quả 9.738, trễ hạn 5 hồ sơ.

Trong năm 2019, Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận 12.429 hồ sơ. Đã trả kết quả 12.411, trễ hạn 18 hồ sơ.

Trong 3 tháng năm 2020, Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận 2.717 hồ sơ. Đã trả kết quả 2.700, trễ hạn 17 hồ sơ.

### **\* Thực hiện dịch vụ công, dịch vụ bưu chính công ích**

Thực hiện Công văn số 922/UBND-NV ngày 18/4/2019, về việc rà soát, cập nhật quy trình giải quyết TTHC và sử dụng hiệu quả phần mềm Một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công trực tuyến; hiện nay đã đưa 57 TTHC vào dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Bên cạnh đó đã tập trung triển khai sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo công văn số 1160/UBND-NV ngày 13/5/2019.

Ngày 05/9/2019, UBND huyện đã tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Trong tháng 10/2019, đã tham mưu UBND huyện và 10/12 xã, thị trấn đã ký thỏa thuận hợp tác cung ứng dịch vụ luân chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích (UBND xã Phước Thê và UBND xã Phú Lạc không ký Hợp đồng).

## **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 – 2020 VÀ TRỌNG TÂM LÀ GIAI ĐOẠN 2015 - 2020**

### **1. Những kết quả tích cực đã đạt được**

Nhìn chung, đơn vị đã quan tâm xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính theo sự phân công và chỉ đạo của UBND huyện; phần lớn nhiệm vụ, mục tiêu của Kế hoạch đã được triển khai tổ chức thực hiện.

- Quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng chặt chẽ; công tác cải cách TTHC đã có những chuyển biến tích cực, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác; công nghệ thông tin đã được triển khai ứng dụng rộng rãi trong thực hiện nhiệm vụ công vụ; công tác cải cách tài chính công cũng đã đạt được những kết quả bước đầu.

- Đội ngũ cán bộ, công chức không ngừng được nâng cao về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực công tác.

- Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại đơn vị đã và đang thực hiện đúng theo quy trình, đảm bảo hiệu quả;

công tác thông tin, tuyên truyền được triển khai tổ chức thường xuyên nhằm phổ biến kịp thời quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước để giúp cán bộ, đảng viên, các tổ chức và nhân dân nhận thức đúng về Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 và tăng cường vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước.

## **2. Những tồn tại, hạn chế trong thực hiện cải cách hành chính**

Bên cạnh những kết quả đạt được thời gian qua, quá trình triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 vẫn còn một số hạn chế nhất định:

- Công tác tuyên truyền về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước đã được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục nhưng hiệu quả chưa cao, một số cán bộ, công chức, viên chức chưa nhận thức đầy đủ về ý nghĩa và tầm quan trọng của Chương trình nên trong công tác chỉ đạo, điều hành và triển khai thực hiện chưa thật sự quyết liệt.

- Ứng dụng công nghệ thông tin đã được triển khai thực hiện và đã đạt được những kết quả bước đầu nhưng hiệu quả chưa cao và chưa đạt so với chỉ tiêu đề ra. Đến nay, hầu hết văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính vẫn bằng văn bản giấy, trong khi mục tiêu kế hoạch đến năm 2020, trên 90% văn bản, tài liệu trao đổi giữa các cơ quan hành chính qua môi trường mạng.

- Việc xây dựng và triển khai mô hình cải cách TTHC theo cơ chế “một cửa” và cơ chế “một cửa liên thông” đã được triển khai thực hiện 100% tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bên cạnh đó vẫn còn tình trạng trả kết quả giải quyết trễ hẹn và đề nghị bổ sung hồ sơ nhiều lần; năng lực giải quyết công việc của một số cán bộ, công chức, viên chức còn hạn chế; công tác rà soát TTHC đã được quan tâm triển khai thực hiện nhưng hiệu quả chưa cao.

- Cơ sở vật chất (diện tích phòng làm việc, cơ sở vật chất, trang thiết bị như máy tính, máy in, máy photocopy...), điều kiện làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một số địa phương chưa đảm bảo theo quy định và chưa tương xứng với chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, (gọi tắt là ISO) đã được triển khai thực hiện nhưng hiệu quả còn hạn chế. Tại một số đơn vị, việc áp dụng tiêu chuẩn ISO còn mang tính hình thức và chậm đổi mới; lãnh đạo một số cơ quan, đơn vị chưa thật sự quan tâm đúng mức; việc thực thi nhiệm vụ của một số cán bộ, công chức, viên chức trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước chưa phát huy hiệu quả.

## **IV- KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

*Về thủ tục hành chính:*

- Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, sự giám sát của HĐND và sự phối hợp của các tổ chức chính trị - xã hội trong quá trình triển khai thực hiện công tác CCHC. Tập trung công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc thực hiện nhiệm vụ ở tất cả các

ngành, các cấp, đặc biệt chú trọng thực hiện tốt trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác CCHC.

- Chăm lo công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng hành chính, nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức với cơ cấu và số lượng hợp lý; đổi mới và thực hiện tốt công tác tuyển dụng, quản lý, sử dụng, đề bạt, bổ nhiệm, kỷ luật. Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, cơ chế thanh, kiểm tra công vụ.

- Tăng cường sự phối kết hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn huyện trong giải quyết các công việc có liên quan và được cụ thể hóa bằng những quy định, quy chế phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

- Xây dựng các cơ chế, tạo điều kiện thuận lợi và khuyến khích sự tham gia giám sát của nhân dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của nhân dân, doanh nghiệp đối với những vấn đề liên quan đến CCHC.

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền về CCHC nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị; của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và của các tổ chức, cá nhân.

Trên đây là kết quả công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011 – 2020 và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính giai đoạn 2021 – 2030 của cơ quan Văn phòng HĐND và UBND huyện./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Nội vụ;
- Chánh, PVP/HĐ&UB huyện;
- Lưu: VT.Tân.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Thị Kim Phụng**



**Phụ lục 03:**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính của các ngành,**  
**địa phương**  
*(kèm theo Đề cương Báo cáo)*

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số TTHC của ngành đã được công bố	/	/	/	/	/	/
1.1	Số lượng TTHC thực hiện tại cấp tỉnh	/	/	/	/	/	/
1.2	Số lượng TTHC thực hiện tại cấp huyện	88	196	111	204	263	263
1.3	Số lượng TTHC thực hiện tại cấp xã	96	96	96	96	106	106
1.4	Số TTHC do tỉnh ban hành (được giao trong Luật)	/	/	/	/	/	/
2.	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của tỉnh, như: giảm thời gian giải quyết...)	/	/	/	/	10	10
3.	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/Trang Thông tin điện tử	88	196	111	204	263	263
4	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	88	196	111	204	263	263
4.1	Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành	/	/	/	/	/	/
4.2	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận,	88	196	111	204	263	263

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tinh đến 31/3)
	<i>trả kq tại Bộ phận Một cửa cấp huyện</i>						
4.3	<i>Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã</i>	96	157	145	145	106	106
4.4	<i>Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp (giữa các Sở, ban, ngành và giữa Sở, ngành liên thông với Văn phòng UBND tỉnh/giữa các phòng ban cấp huyện).</i>	45	50	49	53	32	32
4.5	<i>Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền (giữa cấp xã với cấp huyện/giữa cấp huyện với Sở, ban, ngành cấp tỉnh)</i>	02 nhóm Đất đai, Chính sách xã hội)	02 nhóm Đất đai, Chính sách xã hội)	02 nhóm Đất đai, Chính sách xã hội)	02 nhóm Đất đai, Chính sách xã hội)	02 nhóm Đất đai, Chính sách xã hội)	02 nhóm Đất đai, Chính sách xã hội)
4.6	<i>Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ</i>	/	/	/	/	1	1
5	<i>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC</i>						
5.1	<i>Tỷ lệ hồ sơ của Sở, ban, ngành giải quyết đúng hạn (ghi rõ số hồ sơ giải quyết đúng hạn/Tổng số hồ sơ đã giải quyết)</i>	/	/	/	/	/	/
5.2	<i>Tỷ lệ hồ sơ cấp huyện giải quyết đúng hạn (ghi rõ số hồ sơ giải quyết đúng hạn/Tổng số hồ sơ đã giải quyết)</i>	5650/5658	6162/6174	8953/8955	9738/9743	12411/12429	2717/2700

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
5.3	<i>Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (ghi rõ số hồ sơ giải quyết đúng hạn/Tổng số hồ sơ đã giải quyết)</i>						
4.	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC	0	0	0	0	0	0
6.1	<i>Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm</i>	0	0	0	0	0	0
6.2	<i>Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm</i>	0	0	0	0	0	0
6.3	<i>Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng TTĐT</i>	0	0	0	0	0	0

**Phụ lục 07:**  
**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực hiện đại hóa hành chính của các ngành,**  
**địa phương**  
*(Kèm theo Đề cương Báo cáo)*

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 <i>(Tính đến 31/3)</i>
1.	Tỷ lệ văn bản hành chính được trao đổi dưới dạng điện tử/Tổng số văn bản đi	14622/5202	17360/5895	18168/6449	20946/7203	22735/7546	5822/1573
2.	Số lượng văn bản nhận trên Trục liên thông văn bản quốc gia	9420	11465	11719	13743	15189	4249
3.	Số lượng văn bản gửi trên Trục liên thông văn bản quốc gia	5202	5895	6449	7203	7546	1573
4.	SL chữ ký số đã cấp	9	47	95	95	95	90
5.	Tỷ lệ công	H:113 X:288	H:93 X:284	H:86 X:289	H:82 X:285	H:86 X:278	H:86 X:255

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	chức có hộp thư điện tử						
6.	Số phòng, ban, đơn vị trực thuộc sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc	2/13	2/13	2/13	13/13	13/13	13/13
7.	Số TTHC đã cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	/	/	/	54	57	57
8.	Số TTHC đã cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 không có phát sinh hồ sơ nào (không phát sinh hồ sơ nào	/	/	/	14	14	14

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	<i>nhận trực tiếp và nhận trực tuyển)</i>						
9.	Số TTHC đã cung cấp trực tuyển mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ/ Tổng số hồ sơ của TTHC triển khai trực tuyển	/	/	/	40/7657	43/8549	43/1500
10.	Số hồ sơ đã giải quyết trực tuyển mức độ 3, mức độ 4/Tổng số h/sơ của TTHC triển khai trực tuyển mức độ 3, mức	/	/	/	7657/7657	8549/8549	1500/1500

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn 2015 - 2020					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	độ 4						
11.	Số hồ sơ giải quyết qua hệ thống cửa điện tử/Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận, giải quyết	3650/5658	3162/6174	4953/8955	9738/9743	2142/12429	2700/2700
12.	Số phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc đã công bố ISO	/	12	12	12	12	12

