

Số: 87/BC-UBND

An Hoà, ngày 06 tháng 6 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại phường An Hoà 6 tháng đầu năm 2024

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân thành phố Huế;
- Phòng Nội vụ thành phố Huế.

Thực hiện Công văn số 506/PNV-CCHC ngày 31/5/2024 của Phòng Nội vụ thành phố Huế về việc đôn đốc thực hiện báo cáo cải cách hành chính 6 tháng năm 2024. UBND phường An Hoà báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại phường An Hoà 6 tháng đầu năm 2024, như sau:

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

**- Đánh giá về các hoạt động chỉ đạo, điều hành nổi bật của lãnh đạo đơn vị, địa phương đối với công tác cải cách hành chính (CCHC):**

Đảng ủy, UBND phường An Hoà thường xuyên quan tâm chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính tại cơ quan phường An Hoà, trong đó trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính đảm bảo hiệu quả, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại phường, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính tại cơ quan.

Trong Hội nghị tổng kết công tác Đảng - Chính quyền - Mặt trận và các đoàn thể phường vào ngày 12/01/2024, phường An Hoà đã lồng ghép tổng kết công tác CCHC năm 2023. Tại Hội nghị này, UBND phường đã triển khai Chương trình công tác năm 2024 và phát động Ký kết giao ước thi đua năm 2024, đồng thời lồng ghép triển khai nhiệm vụ CCHC năm 2024 và quán triệt một số văn bản liên quan.

Căn cứ văn bản chỉ đạo của các cấp, UBND phường đã ban hành các Quyết định, văn bản nhằm chỉ đạo và triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC tại địa phương, gồm:

- + Công văn số 01/UBND-CCHC ngày 02/01/2024 về thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính.
- + Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 06/01/2024 về Tự kiểm tra, rà soát và hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật và triển khai thi hành Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn phường năm 2024.
- + Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 06/01/2024 về triển khai công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn phường An Hoà năm 2024.
- + Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 09/01/2024 về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của phường An Hoà.
- + Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 15/01/2024 về Phổ biến giáo dục pháp luật trên địa bàn phường An Hoà năm 2024.

+ Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 17/01/2024 về Tuyên truyền cải cách hành chính năm 2024.

+ Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 17/01/2024 về Thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại UBND phường An Hòa năm 2024.

+ Công văn số 13/UBND-KSTT ngày 18/01/2024 về việc kiểm tra, rà soát khắc phục các hồ sơ được tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia quá hạn đang xử lý.

+ Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 01/3/2024 về Nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024.

+ Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 05/3/2024 về triển khai chuyển đổi số của phường An Hòa năm 2024.

+ Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 09/3/2024 về triển khai thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia trên địa bàn phường An Hòa năm 2024.

+ Công văn số 32/UBND-CCHC ngày 12/3/2024 về việc tiếp tục đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn phường.

+ Công văn số 34/UBND-NC ngày 13/3/2024 về việc tiếp tục đẩy mạnh công tác triển khai Đề án 06 trên địa bàn phường.

+ Công văn số 35/UBND-CNTT ngày 14/3/2024 về việc Hướng dẫn triển khai ký số chức năng Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ và Yêu cầu chỉnh sửa bổ sung hồ sơ.

+ Công văn số 37/UBND-CCHC ngày 18/3/2024 về việc triển khai thực hiện Công văn số 13520/UBND-CCHC của UBND tỉnh.

+ Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 25/3/2024 về Tự kiểm tra tình hình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường; đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường An Hòa năm 2024.

+ Công văn số 41/UBND-CNTT ngày 26/3/2024 về việc Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024.

+ Kế hoạch số 49/KH-UBND ngày 10/4/2024 về Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại phường An Hòa năm 2024.

+ Công văn số 65/UBND-KSTT ngày 08/5/2024 về việc Tăng cường thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường.

+ Công văn số 69/UBND-KSTT ngày 14/5/2024 về việc hướng dẫn thực hiện rà soát TTHC và tái cấu trúc quy trình TTHC theo yêu cầu tại Công văn số 1892/VPCP-KSTT ngày 23/3/2024 của Văn phòng Chính phủ.

+ Công văn số 78/UBND-TTHC ngày 24/5/2024 về việc tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, tỉ lệ cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khảo sát mức độ hài lòng trên HueS.

**- Đánh giá, cập nhật tiến độ thực hiện Kế hoạch CCHC năm.**

Trong 6 tháng đầu năm 2024, UBND phường đã triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC theo đúng kế hoạch đề ra.

**- Đánh giá về công tác kiểm tra CCHC:**

Lãnh đạo UBND phường thường xuyên kiểm tra, theo dõi giám sát hoạt động của các thành viên Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo thực hiện đúng theo quy trình giải quyết công việc liên quan của tổ chức và công dân, không để xảy ra tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân.

Ban Pháp chế HĐND phường đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-PC ngày 15/02/2024 về Kế hoạch giám sát của Ban pháp chế HĐND phường năm 2024, thời gian giám sát: ngày 28/6/2024.

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 25/3/2024 về Tự kiểm tra tình hình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường; đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường An Hòa năm 2024, thời gian tự kiểm tra: trong tháng 6/2024.

Trong 6 tháng đầu năm 2024, tại cơ quan chưa có trường hợp bị xử lý do vi phạm quy chế, kỷ luật của đơn vị liên quan đến tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**- Về công tác thông tin, tuyên truyền CCHC:** Thông qua các hội nghị, phiên họp trực báo cơ quan, thông qua đài truyền thanh phường, UBND phường lồng ghép tuyên truyền về CCHC.

**- Tổng hợp, cập nhật tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ được UBND Thành phố giao:**

Trong 6 tháng đầu năm 2024, UBND phường An Hòa đã nhận được 11 ý kiến chỉ đạo của Thành phố. Kết quả: đã thực hiện 03 ý kiến chỉ đạo – đang chờ xác nhận và 08 ý kiến đang thực hiện quá hạn (chủ yếu là chỉ đạo phối hợp với các đơn vị liên quan xác nhận hồ sơ dự án trên địa bàn phường).

**- Đối với giải quyết các phản ánh hiện trường:**

UBND phường đã chỉ đạo các công chức chuyên môn và các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện, giải quyết các ý kiến phản ánh của người dân thông qua Hệ thống thông tin Dịch vụ đô thị thông minh, kết quả trong 6 tháng đầu năm 2024 đã tiếp nhận 14 ý kiến, kết quả tổ chức giải quyết và xử lý 13/14 ý kiến phản ánh đúng hạn và 01/14 ý kiến đang giải quyết đúng hạn, đạt tỷ lệ đúng hạn 100%.

- Đánh giá về những mô hình, sáng kiến, giải pháp mới trong CCHC được thí điểm, nhân rộng và triển khai có hiệu quả tại đơn vị, địa phương: Không có.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thể chế**

- Kết quả xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật: Hội đồng nhân dân và UBND phường trong 6 tháng đầu năm 2024 không có ban hành;

- Kết quả tổ chức thi hành pháp luật và theo dõi, thi hành pháp luật: Đã tiếp nhận từ cơ quan THAHS thành phố 01 hồ sơ thi hành án treo; đã bàn giao Công an phường tham mưu theo dõi.

- Kết quả thực hiện tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật: đã tiếp nhận và phát 360 bản tin pháp luật (60 bản tin/tháng) cho Trưởng các đoàn thể, bộ phận

văn hóa thông tin, Bí thư chi bộ, Tổ trưởng và Trưởng Ban CTMT các tổ dân phố trên địa bàn phường.

- Kết quả kiểm tra, rà soát và hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật: không có.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)**

### **2.1. Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC:**

Các công chức chuyên môn phường thường xuyên cập nhật các Quyết định của UBND Tỉnh về công bố thủ tục hành chính đối với lĩnh vực phụ trách; triển khai thực hiện song song với việc đánh giá rà soát thủ tục hành chính dựa trên 4 tiêu chí:

- Sự cần thiết: Hầu hết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đều cần thiết duy trì; các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính phù hợp với nội dung yêu cầu của từng TTHC.

- Tính hợp lý: Qua thực tế tổ chức thực hiện tại phường đối với các TTHC thường xuyên phát sinh, hầu hết các TTHC đều đảm bảo tính hợp lý từng nội dung thông tin của mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; từng yêu cầu, điều kiện; lô-gic, sự rõ ràng, cụ thể; mẫu đơn, mẫu tờ khai; yêu cầu, điều kiện.

Tuy nhiên, đối với TTHC thuộc lĩnh vực đất đai thì bên cạnh những quy định về giấy tờ theo thủ tục hành chính mà UBND Tỉnh ban hành, còn yêu cầu bổ sung những giấy tờ riêng và thực hiện các nội dung thẩm tra, xác minh... do Chi nhánh Văn phòng đăng ký cấp GCN QSD đất Thành phố yêu cầu (theo Công văn cụ thể đối với từng trường hợp), do đó làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết hồ sơ của người dân.

- Tính hợp pháp: các TTHC được quy định thực hiện đảm bảo đúng thẩm quyền.

- Tính hiệu quả: các quy định về TTHC để việc thực hiện TTHC có chi phí thấp nhất cho cá nhân, tổ chức mà vẫn đảm bảo mục tiêu quản lý nhà nước.

Qua rà soát, các công chức phường chưa có kiến nghị nào đề xuất cấp trên bãi bỏ, bổ sung các quy trình TTHC đối với thẩm quyền giải quyết của cấp xã.

**2.2. Tổng hợp, cập nhật số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, địa phương:** Theo quy định của UBND Tỉnh thì cấp xã có 137 thủ tục hành chính trong đó có 79 TTHC một phần và 49 TTHC toàn phần. UBND phường chỉ đạo cán bộ, công chức phường phối hợp với Đoàn phường thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân đến giải quyết các hồ sơ, TTHC thực hiện, sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Cổng dịch vụ công Quốc gia, dịch vụ công Tỉnh, tuy nhiên đến nay hầu hết các thủ tục hành chính tại phường được thực hiện chủ yếu ở mức độ 2 (có 840/1.012 hồ sơ); TTHC thực hiện ở mức độ 3, mức độ 4 là 172/1.012 hồ sơ, đạt tỷ lệ 17%.

**2.3. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:**

#### **- Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa phường**

Về Cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng được trang bị cơ bản đảm bảo nhu cầu sử dụng và thực hiện các nhiệm vụ CCHC.

Về nhân sự: Hiện nay Bộ phận Một cửa gồm có 09 người, gồm: Chủ tịch UBND phường - Trưởng Bộ phận phường và 08 công chức chuyên môn (01 CHT BCH Quân sự, 02 Văn phòng - Thống kê, 02 Tư pháp - Hộ tịch, 02 Văn hóa - Xã hội và 01 Địa chính - Xây dựng) (thiếu 01 công chức Địa chính - Xây dựng

phường), vì vậy phường gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là đối với lĩnh vực Địa chính - Xây dựng và Quản lý đô thị.

Lãnh đạo phường luôn quan tâm, đảm bảo thực hiện đúng chế độ hỗ trợ cho Bộ phận Một cửa phường theo đúng quy định.

**- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC:**

Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 06/6/2024, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường đã tiếp nhận 1.012 hồ sơ, thủ tục hành chính. Trong đó tiếp nhận 840 hồ sơ, TTHC ở mức độ 2 và 172 hồ sơ TTHC ở mức độ 3, mức độ 4. Đã thực hiện số hóa 840/840 hồ sơ, TTHC, đạt tỷ lệ 100%.

**- Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ:**

Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 06/6/2024, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường đã tiếp nhận 1.012 hồ sơ, thủ tục hành chính (gồm có 315 hồ sơ giải quyết phải ghi giấy hẹn và 697 hồ sơ giải quyết trong ngày) (Có biểu mẫu đính kèm). Cụ thể:

**+ Số hồ sơ tiếp nhận: 1.012 hồ sơ.** Trong đó:

Hồ sơ tiếp nhận theo cơ chế một cửa: 790 hồ sơ.

Hồ sơ tiếp nhận theo cơ chế một cửa liên thông: 222 hồ sơ (trong đó: lĩnh vực đất đai: 14 hồ sơ; lĩnh vực bảo trợ xã hội: 100 hồ sơ, lĩnh vực Người có công: 03 hồ sơ và lĩnh vực hộ tịch: 105 hồ sơ).

**+ Số hồ sơ đã giải quyết: 985 hồ sơ.** Trong đó:

Hồ sơ đã giải quyết theo cơ chế một cửa: 790 hồ sơ.

Hồ sơ đã giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông: 195 hồ sơ.

**+ Số hồ sơ hoàn trả trước hạn và đúng hạn: 982/985 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,7%.**

Trong đó:

Hồ sơ đã hoàn trả đúng hạn theo cơ chế một cửa: 790/790 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%.

Hồ sơ đã hoàn trả đúng hạn theo cơ chế một cửa liên thông: 192/195 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,46%.

**+ Số hồ sơ hoàn trả trễ hạn: 03/985 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,30%.**

**+ Hồ sơ đang giải quyết: 27 hồ sơ.** Trong đó:

Hồ sơ đang giải quyết theo cơ chế một cửa: 0 hồ sơ.

Hồ sơ đang giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông: 27 hồ sơ (lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công, hộ tịch và đất đai). Trong đó có 05/27 hồ sơ đang giải quyết quá hạn (01 lĩnh vực bảo trợ xã hội, 01 lĩnh vực người có công và 03 lĩnh vực đất đai).

**- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC**

Trong 6 tháng đầu năm 2024, UBND phường, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường không nhận được ý kiến phản ánh nào của người dân liên quan đến quy định TTHC.

**- Kết quả Khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường**

Trong 6 tháng đầu năm 2024, tại phường đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức dưới 02 hình thức. Trong đó:

- Hình thức khảo sát trực tiếp: tổng cộng 271 phiếu (đối với các công chức Tư pháp - Hộ tịch và công chức Văn hóa - Xã hội - là những công chức phụ trách các lĩnh vực phát sinh hồ sơ, TTHC của tổ chức, cá nhân), kết quả:

+ Lĩnh vực Hộ tịch: 46 phiếu, có 46/46 phiếu thể hiện sự hài lòng và rất hài lòng.

+ Lĩnh vực Chứng thực: 169 phiếu, có 169/169 phiếu thể hiện sự hài lòng và rất hài lòng.

+ Lĩnh vực Văn hóa - Xã hội: 56 phiếu, có 56/56 phiếu đều thể hiện sự hài lòng và rất hài lòng.

- Hình thức khảo sát trực tuyến (căn cứ số liệu thống kê của Sở Nội vụ cung cấp): Phường An Hòa đã triển khai phiếu khảo sát trên phần mềm HueS là 38/51 hồ sơ.

***- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC:***

Nhìn chung, trong 6 tháng đầu năm 2024 tình hình tổ chức tiếp nhận, giải quyết và hoàn trả kết quả thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân được các công chức chuyên môn phường thực hiện nghiêm túc, đảm bảo đúng quy định. Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ hoàn trả trễ hạn và đang giải quyết trễ hạn vẫn còn, chiếm tỷ lệ 0,79%.

**3. Cải cách tổ chức bộ máy**

***- Đánh giá về tình hình quản lý, sử dụng biên chế công chức, viên chức.***

Hiện nay, cơ quan có 10 cán bộ chuyên trách, 09 công chức trong biên chế, gồm:

+ Đối với cán bộ chuyên trách: 01 Bí thư Đảng ủy, 01 Phó Bí thư Thường trực Đảng ủy, 01 Phó Bí thư Đảng ủy kiêm Chủ tịch UBND, 01 Phó chủ tịch HĐND, 02 Phó chủ tịch UBND, 01 CT.UBMTTQVN, 01 Chủ tịch Hội LHPN, 01 Chủ tịch Hội Cựu chiến binh và 01 Bí thư Đoàn phường.

(Chủ tịch Hội Nông dân phường mới chuyển công tác lên UBMTTQVN Thành phố theo Quyết định số 507/QĐ-SNV ngày 27/5/2024 về việc điều động cán bộ, công chức).

+ Đối với công chức phường: 02 công chức Văn phòng - Thống kê, 01 công chức Địa chính - Xây dựng, 02 công chức Tư pháp - Hộ tịch, 02 công chức Văn hoá - Xã hội, 01 công chức Chỉ huy trưởng Quân sự và 01 công chức Tài chính - Kế toán.

(01 công chức Văn hóa - Xã hội sẽ nghỉ hưu theo chế độ từ ngày 01/9/2024)

Hiện nay, phường An Hòa còn thiếu 01 công chức Địa chính - Xây dựng phường. Vì vậy, mặc dù việc sắp xếp, phân công công tác đối với đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản đảm bảo thực hiện tốt, tuy nhiên trong công tác quản lý đô thị - xây dựng gặp nhiều khó khăn. Kiến nghị Thành phố quan tâm bố trí công chức Địa chính - Xây dựng phường để thực hiện tốt hơn nhiệm vụ quản lý nhà nước tại địa phương.

***- Đánh giá kết quả thực hiện các quy định về phân cấp quản lý nhà nước giữa các cấp chính quyền ở địa phương.***

Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của UBND phường được quy định tại Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015, UBND phường đã điều hành và thực hiện mọi nhiệm vụ hoạt động tại địa phương bằng những nguyên tắc tập trung dân chủ, tập thể lãnh đạo, cá nhân phụ trách, đồng thời dưới sự chỉ đạo của Đảng ủy và sự giám sát của HĐND Phường.

Hoạt động theo cơ chế Đảng lãnh đạo, chính quyền thực hiện, cấp dưới phục tùng cấp trên, vì vậy sự phân cấp quản lý thực hiện nhiệm vụ tại địa phương được cụ thể hóa bằng quy chế hoạt động, nội quy làm việc của cơ quan. Trong đó, phân công cụ thể cho từng thành viên và các bộ phận chuyên môn của UBND phường. Các thành viên UBND phường, công chức chuyên môn phường chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về thực hiện nhiệm vụ trong lĩnh vực mình quản lý, phụ trách.

Bộ máy cán bộ, công chức UBND phường được trẻ hoá, cơ bản có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực phụ trách. Quan tâm chú trọng đến công tác đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng nhu cầu giải quyết công việc trong tình hình mới.

#### **4. Cải cách chế độ công vụ**

***- Kết quả xây dựng, ban hành các quy định về vị trí việc làm của công chức, viên chức.***

Cán bộ, công chức phường được bố trí và thực hiện nhiệm vụ đúng theo quy định về chức năng nhiệm vụ, vị trí việc làm phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ.

Để đảm bảo triển khai thực hiện nhiệm vụ theo quy định, UBND phường đã ban hành Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 về điều chỉnh Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường An Hòa, nhiệm kỳ 2021 - 2026; Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 về Điều chỉnh phân công nhiệm vụ giữa Chủ tịch, các Phó Chủ tịch các Ủy viên UBND phường An Hòa, nhiệm kỳ 2021 - 2026; các công chức chuyên môn và một số chức danh khác; Trưởng các đơn vị thuộc phường, Tổ trưởng các Tổ dân phố và quán triệt trong cán bộ, công chức phường và các đơn vị, cá nhân có liên quan để tổ chức thực hiện.

Ngày 29/02/2024, UBND phường đã ban hành Tờ trình số 38/TTr-UBND kèm Đề án Vị trí việc làm và số lượng cán bộ, công chức phường An Hòa trình Thành phố phê duyệt theo quy định.

***- Kết quả thực hiện bổ nhiệm, đề bạt công chức, viên chức:***

Đảng ủy phường tiến hành tổ chức thực hiện các quy trình về công tác cán bộ đảm bảo đúng quy định.

***- Tình hình chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị, địa phương.***

Cán bộ, công chức phường chấp hành tốt kỷ cương, kỷ luật hành chính.

***- Kết quả thực hiện đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.***

UBND phường luôn tạo điều kiện cho cán bộ, công chức phường tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do các cấp tổ chức.

#### **5. Cải cách tài chính công**

***- Kết quả thực hiện các quy định về quản lý tài chính - ngân sách tại địa phương.***

+ Tiến độ, kết quả thực hiện thu ngân sách nhà nước theo Kế hoạch được Chính phủ giao: Tốt.

+ Kết quả thực hiện Kế hoạch giải ngân vốn đầu tư công: Tốt.

+ Tiến độ, kết quả thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách: Không.

***- Kết quả thực hiện quy định về quản lý, sử dụng tài sản công: Tốt.***

## **6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

### **- Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4.**

Theo quy định của UBND Tỉnh thì cấp xã có 137 thủ tục hành chính trong đó có 79 TTHC một phần và 49 TTHC toàn phần. UBND phường chỉ đạo cán bộ, công chức phường phối hợp với Đoàn phường thường xuyên tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân đến giải quyết các hồ sơ, TTHC thực hiện, sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Cổng dịch vụ công Quốc gia, dịch vụ công Tỉnh, tuy nhiên đến nay hầu hết các thủ tục hành chính tại phường được thực hiện chủ yếu ở mức độ 2 (có 840/1.012 hồ sơ); TTHC thực hiện ở mức độ 3, mức độ 4 là 172/1.012 hồ sơ, đạt tỷ lệ 17%.

### **- Việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND phường:**

UBND phường đã ban hành và triển khai thực hiện các Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 16/01/2024 về việc công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND phường An Hoà năm 2024; Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 16/01/2024 về Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường An Hoà năm 2024.

## **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Mặt tích cực**

Việc thực hiện cải cách hành chính của phường An Hoà trong thời gian qua đã đạt được một số chuyển biến tích cực trên các lĩnh vực, đặc biệt trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường; kỷ luật, kỷ cương hành chính trong cơ quan được đảm bảo; giúp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường quản lý, điều hành các công việc chuyên môn, nghiệp vụ được thuận lợi, sâu sát hơn, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng an ninh tại địa phương.

Các bộ phận chuyên môn có điều kiện chủ động giải quyết công việc, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền một cách kịp thời, nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến cơ quan công quyền yêu cầu giải quyết công việc có liên quan.

Kiên toàn sắp xếp tổ chức bộ máy UBND phường, việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đảm bảo tiến bộ đã góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội của phường, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn, xã hội, đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân được cải thiện.

### **2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

- Tồn tại, hạn chế:

+ Tỷ lệ hồ sơ, TTHC thực hiện tiếp nhận, giải quyết ở mức độ 3, 4 trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn thấp, mặc dù phường đã có nhiều giải pháp hỗ trợ, hướng dẫn giúp đỡ người dân tạo lập tài khoản và sử dụng dịch vụ công theo quy định.

+ Phần mềm SSO thường xuyên bị lỗi, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và xử lý các hồ sơ trên cổng Dịch vụ công của Tỉnh.

- Nguyên nhân:



+ Phần mềm SSO thời gian qua thường xuyên bị lỗi nên việc xử lý trên phần mềm SSO của các công chức chuyên môn thường xuyên gặp trở ngại, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho cá nhân, tổ chức.

+ Người dân đến phường để giải quyết các hồ sơ, TTHC đặc biệt là các lĩnh vực hộ tịch (đăng ký khai sinh cho cháu, đăng ký lại khai tử cho ông bà để bổ sung hồ sơ đất đai), lĩnh vực bảo trợ xã hội, lĩnh vực chính sách có công... đa số không dùng điện thoại thông minh, điện thoại không chính chủ... nên không thể nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công quốc gia, cổng dịch vụ công của Tỉnh, cũng như không thể tham gia khảo sát mức độ hài lòng trên phần mềm HueS.

#### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ THỜI GIAN ĐẾN**

- Tiếp tục triển khai thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 03 tháng 01 năm 2024 của UBND thành phố Huế về Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của thành phố Huế với trọng tâm là cải thiện môi trường kinh doanh và chuyển đổi số; Nghị quyết số 69-NQ/ĐU ngày 20 tháng 12 năm 2023 của Ban chấp hành Đảng bộ phường An Hòa về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội và công tác xây dựng Đảng năm 2024; Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 28 tháng 12 năm 2023 của HĐND phường An Hòa khóa IV, nhiệm kỳ 2021-2026 về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2024; Quyết định số 741/QĐ-UBND ngày 25 tháng 11 năm 2021 của UBND phường An Hòa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 của phường An Hòa và Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2024 của UBND phường An Hòa về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024.

- Tổ chức tự kiểm tra tình hình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường; đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường An Hòa năm 2024.

- Rà soát, chuẩn bị hồ sơ phục vụ kiểm tra của Đoàn kiểm tra Thành phố về công tác cải cách hành chính, nội vụ, kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng, thực hiện ý kiến chỉ đạo và kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn thành phố Huế năm 2024.

- Thường xuyên tuyên truyền trong toàn thể cán bộ đảng viên, cốt cán, nhân dân trên địa bàn phường thông qua các hội nghị cốt cán, các buổi họp dân và trên hệ thống phát thanh của phường và Trang Thông tin điện tử phường về công tác cải cách thủ tục hành chính.

- Thường xuyên bố trí phòng tiếp dân hàng tuần, phân công cán bộ phụ trách trực tiếp để tiếp dân, đảm bảo tiếp nhận, giải quyết và hoàn trả các hồ sơ hành chính cho các tổ chức và cá nhân theo đúng thẩm quyền và đúng thời gian quy định, tránh gây phiền hà, sách nhiễu nhân dân.

- Thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương hành chính; Không ngừng đổi mới tác phong, lề lối làm việc, tiếp dân của cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường.

- Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường tăng cường hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân qua cổng dịch vụ công quốc gia, dịch vụ công của Tỉnh nhằm tăng tỉ lệ cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và khảo sát mức độ hài lòng trên HueS, phấn đấu đạt kế hoạch đề ra.

- Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng; không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đảm bảo thực hiện tốt công tác cải cách hành chính tại UBND phường, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện và kết quả công tác cải cách hành chính tại cơ quan 6 tháng đầu năm 2024 của UBND phường An Hòa./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TV Đảng uỷ-TT HĐND phường (B/c);
- CT, các PCT. UBND phường;
- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phạm Thị Tuyết Nhung**

**PHỤ LỤC**

(Kèm báo cáo số 87/BC-UBND ngày 06/6/2024 của UBND phường An Hòa)

**B.1 TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

(Từ ngày 15/12/2023 đến ngày 06/6/2024)

Tên đơn vị	Tổng hồ sơ	Hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ đã giải quyết			Trễ hạn		Số hóa hồ sơ			
		Tổng cộng	Trong hạn	Trễ hạn	Tổng cộng	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số (đã và đang giải quyết)	Tỷ lệ	Thực tuyến	Đã số hóa	Chưa số hóa	Tỷ lệ số hóa
Người có công (cấp huyện)	03	02	01	01	01	01	0	01	33,33%	0	03	0	100%
Bảo trợ xã hội (cấp huyện)	100	04	03	01	96	95	01	02	2%	0	100	0	100%
Chứng thực	492	0	0	0	492	492	0	0	0%	39	453	0	100%
Đất đai (cấp huyện)	14	09	06	03	05	03	02	05	35,71%	09	05	0	100%
Hộ tịch	392	12	12	0	380	380	0	0	0%	113	279	0	100%
Thi đua – Khen thưởng	11	0	0	0	11	11	0	0	0%	11	0	0	100%
<b>TỔNG</b>	<b>1.012</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>05</b>	<b>985</b>	<b>982</b>	<b>03</b>	<b>08</b>	<b>0,79%</b>	<b>172</b>	<b>840</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

**B.2 VIỆC TRIỂN KHAI XIN LỖI NGƯỜI DÂN KHI CÓ HỒ SƠ TRỄ HẠN**

STT	Thủ tục hành chính	Người nộp hồ sơ	Số ngày trễ hạn	Nguyên nhân trễ hạn	Vấn bản xin lỗi/ gia hạn
<b>I</b>	<b>Lĩnh vực BTXH (cấp huyện)</b>				
<b>1</b>	<b>Đã giải quyết quá hạn</b>				
1.1.	Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội	Trương Quốc Hùng	1 ngày	Do lỗi công chức chuyên môn chưa cập nhật phần mềm kịp thời.	
<b>2</b>	<b>Đang giải quyết quá hạn</b>				
1.2	Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng	Võ Thị Hà	07 ngày	Do lỗi phần mềm SSO và lỗi công chức chuyên môn.	
<b>II</b>	<b>Lĩnh vực đất đai</b>				
<b>1</b>	<b>Đã giải quyết quá hạn</b>				
1.1.	Thủ tục đăng ký cấp GCN QSD đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Trần Ty - Nguyễn Thị Lương	39 ngày	Do lỗi công chức chuyên môn (do thời gian thẩm tra, xác minh hồ sơ... theo yêu cầu của cấp trên)	X

1.2.	Thủ tục đăng ký cấp GCN QSD đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Nguyễn Thị Tâm	21 ngày	Do lỗi công chức chuyên môn (do thời gian thẩm tra, xác minh hồ sơ... theo yêu cầu của cấp trên)	X
<b>2</b>	<b>Đang giải quyết quá hạn</b>				
2.1.	Thủ tục đăng ký cấp GCN QSD đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Hồ Văn Sân	123 ngày	Do lỗi công chức chuyên môn (do thời gian thẩm tra, xác minh hồ sơ... theo yêu cầu của cấp trên)	X
2.2.	Thủ tục đăng ký cấp GCN QSD đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Nguyễn Thị Bửu	28 ngày	Do lỗi công chức chuyên môn (do thời gian thẩm tra, xác minh hồ sơ... theo yêu cầu của cấp trên)	X
2.3.	Thủ tục đăng ký cấp GCN QSD đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Trần Nhân-Lê Thị Thời	10 ngày	Do lỗi công chức chuyên môn (do thời gian thẩm tra, xác minh hồ sơ... theo yêu cầu của cấp trên)	X

### B.3 VIỆC TRIỂN KHAI PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

STT	Lĩnh vực	Số hồ sơ tiếp nhận	Số phiếu khảo sát thực hiện	Kết quả khảo sát	Tỷ lệ hài lòng
1	Tư pháp - Hộ tịch	392	46	Tốt	Hài lòng và rất hài lòng
2	Chứng thực	492	169	Tốt	Hài lòng và rất hài lòng
3	Xã hội	103	56	Tốt	Hài lòng và rất hài lòng

### B.4 TÌNH HÌNH THỰC HIỆN YKCD DO UBND THÀNH PHỐ GIAO

Đơn vị	Chưa thực hiện		Đang thực hiện		Đã hoàn thành			Tất cả
	Chưa đến hạn	Đã quá hạn	Chưa đến hạn	Đã quá hạn	Chờ xác nhận	Đúng hạn	Quá hạn	
<b>Lĩnh vực Địa chính – Xây dựng</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>08</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>02</b>	<b>11</b>