

Số: 129/BC-UBND

Hương Vinh, ngày 06 tháng 6 năm 2024

## BÁO CÁO

### **Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại phường Hương Vinh 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 tháng 5 năm 2024 của Phòng Nội vụ thành phố Huế về việc đôn đốc thực hiện chế độ báo cáo Cải cách hành chính 6 tháng đầu năm 2024.

UBND phường Hương Vinh báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại phường Hương Vinh trong 6 tháng đầu năm 2024, như sau:

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

##### **1. Về ban hành kế hoạch cải cách hành chính**

Để cụ thể hóa các kế hoạch, chương trình cải cách hành chính gắn với phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ đô thị thông minh của UBND Tỉnh, Thành phố và nhằm đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính để phục vụ tốt cho các doanh nghiệp và cá nhân thực hiện các giao dịch về TTHC. UBND phường đã ban hành các kế hoạch và quyết định triển khai thực hiện như sau: Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 08/01/2024 của UBND phường Hương Vinh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của phường Hương Vinh với trọng tâm là cải thiện môi trường kinh doanh và chuyển đổi số; Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 10/01/2024 về Tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn phường Hương Vinh năm 2024; Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 04/03/2024 về nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 11/3/2024 về việc Tự kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 13/3/2024 về việc Nâng cao chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến năm 2024 tại UBND phường Hương Vinh; Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 22/01/2024 về việc Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 của phường Hương Vinh; Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 19/01/2024 về việc Kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường Hương Vinh năm 2024; Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 08/5/2024 về tham gia Hội thi trực tuyến tìm hiểu công tác cải cách hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2024; Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 13/3/2024 về việc triển khai Chuyển đổi số năm 2024 của phường Hương Vinh.

## **2. Công tác kiểm tra Cải cách hành chính:**

Trên cơ sở các Kế hoạch do UBND phường đã ban hành, Đảng ủy và chính quyền địa phương đã ban hành các Nghị quyết, Kế hoạch ... để thực hiện tốt công tác kiểm tra công tác cải cách hành chính trên địa bàn phường, cụ thể:

UBND phường đã ban hành kế hoạch tự kiểm tra công tác cải cách hành chính tại cơ quan, năm 2024 đã ban hành Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 11/3/2024 về việc Tự kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính năm 2024 để xem xét, đánh giá những mặt làm được, những tồn tại hạn chế cần khắc phục trong công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số và đưa ra các giải pháp nhằm thực hiện tốt hơn trong thời gian tới.

Bên cạnh đó, Đảng ủy, HĐND, UBND, Mặt trận và các đoàn thể chính trị - xã hội phường thường xuyên và đột xuất kiểm tra tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường như công tác niêm yết các thủ tục hành chính, kiểm tra quy trình giải quyết các thủ tục hành chính ... qua đó để chỉ đạo các công chức chuyên môn chân chính lề lối làm việc, thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết các TTHC nhanh chóng, kịp thời tạo sự tin tưởng của người dân. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất, đạo đức, trình độ, năng lực làm việc có hiệu quả, đồng thời ngăn chặn và phòng chống tham nhũng, lãng phí tại cơ quan.

Qua công tác kiểm tra các cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa đã nghiêm túc thực hiện đúng theo quy định; việc giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân được nhanh chóng, hiệu quả. Chấp hành nghiêm túc về công tác kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức trong việc thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương và chấp hành đúng theo chỉ thị 32 của UBND tỉnh và Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 30/10/2023 của UBND thành phố Huế về việc đẩy mạnh thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính, chân chính lề lối làm việc, nâng cao trách nhiệm trong công tác tham mưu, giải quyết công việc đối với lĩnh vực phụ trách.

### **2. Về công tác tuyên truyền CCHC**

Xác định công tác tuyên truyền cải cách hành chính là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao trách nhiệm, nhận thức cho cán bộ, công chức và nhân dân trong việc thực hiện tốt công tác cải cách hành chính tại địa phương và nhằm kịp thời phổ biến, tuyên truyền các văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương, của tỉnh về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước năm 2024. UBND phường đã ban hành kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 10/01/2024 về việc tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn phường Hương Vinh năm 2024.

Ngày 24/01/2024, UBND phường Hương Vinh đã tổ chức Hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ CCHC năm 2024.

Đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền về cải cách hành chính bằng nhiều hình thức như: niêm yết công khai bộ thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường trên trang thông tin điện tử, niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của phường, trên các trang mạng xã hội facebook và zalo nhóm ở các tổ dân phố... Tuyên truyền thông qua hệ thống Đài truyền thanh và lồng ghép thông qua các buổi

hội nghị, giao ban và hội họp của các ban ngành đoàn thể phường, tổ dân phố để lồng ghép tuyên truyền cải cách hành chính với việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, công tác tuyên truyền đúng phù hợp với từng đối tượng để người dân nắm bắt và dễ dàng tiếp cận.

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

### **1. Cải cách thể chế**

UBND phường đã xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch 02/KH-UBND ngày 08/01/2024 về việc xây dựng 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 07/KH-UBND ngày 15/01/2024 về theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn phường Hương Vinh năm 2024, Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 15/01/2024 về phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2024.

UBND phường triển khai Nghị định 34/2016/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/5/2016 về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật cho cán bộ, công chức phường để thực hiện tốt hơn trong công tác ban hành và rà soát các văn bản QPPL do HĐND và UBND phường ban hành. Số lượng văn bản QPPL do HĐND và UBND phường ban hành trong quý I/2024: 0 văn bản.

UBND phường thường xuyên củng cố, kiện toàn và duy trì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại phường hoạt động ổn định phục vụ nhu cầu giải quyết các hồ sơ, thủ tục hành chính của tổ chức và cá nhân đảm bảo đúng theo quy định; đẩy mạnh công tác tuyên truyền các văn bản và Nghị định của Chính phủ mới có hiệu lực trên hệ thống truyền thanh phường, Trang thông tin điện tử và lồng ghép qua các cuộc họp của UBND phường, Tổ dân phố để cán bộ, công chức và nhân dân được biết và thực hiện.

### **2. Về cải cách thủ tục hành chính**

#### **- Về kiểm soát TTHC:**

- *Thực hiện công khai thủ tục hành chính:* Thực hiện niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính (kèm theo mẫu đơn, mẫu tờ khai, mã QR Code) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường theo từng lĩnh vực, đồng thời cập nhật thường xuyên các quyết định về ban hành các thủ tục hành chính mới và các văn bản sửa đổi, bổ sung của Chủ tịch UBND Tỉnh về các lĩnh vực tại Bảng niêm yết, qua Zalo nhóm ở các tổ dân phố; đảm bảo cho tổ chức và cá nhân dễ tiếp cận, tham khảo.

- *Thực hiện tiếp nhận và giải quyết các TTHC theo cơ chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông”:* chỉ đạo UBND phường thường xuyên củng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường và tiếp tục thực hiện Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 08/5/2024 về việc ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo cải cách hành chính phường Hương Vinh, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường. Hiện nay, Cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả gồm có 08 đồng chí có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với công tác được giao (từ Trung cấp trở lên); có thái độ niềm nở, lịch sự, hướng dẫn

giải quyết cặn kẽ, tiếp nhận và nhanh chóng hoàn trả các hồ sơ theo đúng quy định, không có hiện tượng gây sách nhiễu nhân dân và tổ chức khi đến giao dịch tại cơ quan.

Thực hiện Nghị định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13/6/2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã, phường, thị trấn; Đảng ủy đã chỉ đạo UBND phường thực hiện việc tiếp nhận các TTHC cho cá nhân tổ chức theo bộ TTHC theo Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn. Hiện nay, các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết tại bộ phận một cửa của phường gồm 129 TTHC.

Về biểu mẫu sổ và phiếu các loại: Được sử dụng theo 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 TTHC.

Chỉ đạo UBND phường thu phí và lệ phí đúng theo quy định của nhà nước theo Thông tư 226/2016/TT-BTC ngày 11/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng lệ phí chứng thực; Nghị quyết số 19/2022/NQ-HĐND ngày 26/10/2022 của Hội đồng nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về quy định mức thu, nộp lệ phí hộ tịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Hồ sơ của cá nhân, tổ chức đều được tiếp nhận trên phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung của tỉnh Thừa Thiên Huế, các hồ sơ đều được thực hiện theo đúng các quy trình, quy định của TTHC và được số hoá đầy đủ, riêng thủ tục hành chính ở lĩnh vực Bảo trợ xã hội và Đất đai đều được liên thông với Trung tâm hành chính công thành phố Huế.

**Tình hình và 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 và giải quyết số lượng hồ sơ như sau:

Hồ sơ tiếp nhận: 1.010 hồ sơ thuộc các lĩnh vực đất đai, hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội, Bảo hiểm y tế trẻ em;

Hồ sơ đã giải quyết: 971, trong đó: Trước hạn: 418, Đúng hạn: 548, trễ hạn: 05 hồ sơ.

Hồ sơ đang giải quyết: 39 hồ sơ, Quá hạn: 05 hồ sơ

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt 96.13%.

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

Thực hiện nghiêm túc Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành

chính, Đảng ủy đã chỉ đạo UBND phường trang bị hòm thư góp ý và niêm yết công khai về địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của phường để tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Từ ngày 15/12/2023 đến nay UBND phường không nhận được phản ánh, kiến nghị nào của cá nhân, tổ chức.

Thực hiện Quyết định số 2709/QĐ-UBND ngày 17/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phường Hương Vinh đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức theo quy định 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 rất nhiều hồ sơ, TTHC của tổ chức, cá nhân và được người dân đánh giá hài lòng cao.

Thực hiện Kế hoạch số 2802/KH-UBND ngày 02/4/2024 của UBND Thành phố ban hành Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2024, từ ngày 01/01/2024 đến 30/5/2024 phường Hương Vinh đã tiến hành khảo sát trên HueS: có 16 hồ sơ TTHC được khảo sát và 14 hồ sơ cá nhân tham gia khảo sát.

Bên cạnh đó, đã chỉ đạo UBND phường triển khai cho cán bộ, công chức thực hiện Quyết định số 3461/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh ban hành quy định trách nhiệm công khai xin lỗi của công chức, viên chức làm việc tại các đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân tổ chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Trong 6 tháng đầu năm 2024 có 10 hồ sơ TTHC trễ hẹn. (Lý do: 06 hồ sơ lĩnh vực đất đai cấp huyện, 01 hồ sơ thuộc Bảo trợ xã hội, 02 hồ sơ xác nhận tình trạng hôn nhân do quy trình cài đặt sai ngày thực hiện nên bị báo trễ hẹn trên hệ thống phần mềm, 01 hồ sơ bảo trợ nhập bị trùng).

Căn cứ Quyết định 24/2017/QĐ - UBND ngày 04/5/2017 của UBND tỉnh về ban hành quy định chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức viên chức làm việc tại trung tâm hành chính công tỉnh, cấp huyện, và bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; qua đó hằng tháng hỗ trợ 04 xuất cho 4 công chức với mỗi xuất 350.000 đồng/tháng.

- **Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC:** Đã tiến hành số hóa 1.010/1.010 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100% các lĩnh vực bao gồm Bảo trợ xã hội, đất đai, hộ tịch, người có công, liên thông lĩnh vực người có công...

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

Căn cứ các 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 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 lãnh đạo của Đảng ủy và sự giám sát của HĐND phường.

Bộ máy hành chính Nhà nước 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, cán bộ, công chức UBND 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. Đảng ủy, UBND phường luôn quan tâm chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nhằm nâng cao trình độ lý luận chính trị, chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng nhu cầu giải quyết công việc trong tình hình mới.

#### **4. Cải cách chế độ công vụ:**

Căn cứ Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố. UBND phường ban hành và triển khai có hiệu quả các chế độ công vụ như: chỉ đạo ban hành Quyết định số 151/QĐ-UBND ngày 24/5/2024 về Ban hành Quy chế làm việc của UBND phường Hương Vinh nhiệm kỳ 2021-2026; Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 25/3/2024 về phân công công tác giữa Chủ tịch, các Phó Chủ tịch và Ủy viên UBND phường, nhiệm kỳ 2021 - 2026; Quyết định số 71/QĐ-UBND ngày 01/4/2024 về phân công nhiệm vụ đối với Công chức phường. Quy chế làm việc của UBND phường đã quy định rõ về nguyên tắc, chế độ trách nhiệm, lề lối làm việc, trình tự giải quyết công việc và quan hệ công tác của Ủy ban nhân dân phường, đồng thời phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên UBND và các công chức phường trong việc tham mưu cho UBND phường thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước tại địa phương.

- UBND phường đã xây dựng Công văn số 05/UBND-CCHC ngày 03/01/2024 về thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính tại phường. Trong thời gian qua cán bộ, công chức phường chấp hành tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn phường.

Nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức phường để đáp ứng được với yêu cầu công việc, chuyên môn nghiệp vụ. Hàng năm chỉ đạo UBND phường cử cán bộ, công chức tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, các lớp tập huấn do cấp trên tổ chức đúng thành phần quy định. Bên cạnh đó, hiện nay Đảng ủy đã tạo điều kiện cho 03 cán bộ, công chức tham gia học lớp QLNN, 02 cán bộ, công chức phường học lớp trung cấp chính trị và 03 cán bộ học lớp Đại học Luật (văn bằng 2).

#### **5. Cải cách tài chính công**

UBND phường thực hiện theo đúng quy định về chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với cơ quan Nhà nước

theo Nghị định 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ; chỉ đạo thu - chi đúng nguyên tắc, thực hành tiết kiệm chống lãng phí, ưu tiên đề ra nhiều biện pháp tăng thu như: điều chỉnh mức thu, tăng cường kiểm tra chống thất thu, thu hồi nợ đọng thuế; thu phí, lệ phí... Thực hiện nghiêm túc Nghị quyết số 06/2020/NQ-HĐND ngày 14/7/2020 của HĐND tỉnh Thừa Thiên Huế về Quy định chức danh, số lượng, mức phụ cấp, mức phụ cấp kiêm nhiệm đối với người hoạt động không chuyên trách, mức khoán kinh phí hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã và ở thôn, tổ dân phố; mức bồi dưỡng những người trực tiếp tham gia công việc ở thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và Công văn số 7190/UBND-NV ngày 11/8/2020 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về triển khai thực hiện Nghị quyết số 06/2020/NQ-HĐND ngày 14/7/2020 của HĐND Tỉnh.

UBND phường ban hành Quyết định số 68/KH-UBND ngày 14/5/2024 về việc Thực hiện Chương trình trọng tâm về công tác phòng, chống tham nhũng năm 2024 và quán triệt tới toàn thể cán bộ, công chức phường nghiêm túc thực hiện.

*- Sử dụng, quản lý biên chế:*

Căn cứ Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố; Quyết định số 1273/QĐ-UBND ngày 11/3/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế về việc giao số lượng cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã thuộc thành phố Huế năm 2024. Phường Hương Vinh là phường loại 1 nên số lượng cán bộ, công chức không quá 23 người và số lượng những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã không quá 12 người. Số lượng cán bộ, công chức hiện có thực tế tại phường Hương Vinh 21 người, thiếu 01 công chức kế toán phường. Hiện nay, UBND đã bố trí 14 người hoạt động không chuyên trách, thiếu 02 người đúng theo quy định.

Chỉ đạo UBND phường thực hiện tốt chế độ tiền lương, phụ cấp đối với cán bộ công chức và những người hoạt động không chuyên trách cấp phường đúng theo quy định của nhà nước, các chế độ được thực hiện kịp thời, đảm bảo đời sống của cán bộ, công chức phường để cán bộ, công chức luôn an tâm công tác, hoàn thành nhiệm vụ đảm bảo chất lượng và hiệu quả công việc.

## **6. Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước**

*- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước:*

Để thực hiện tốt công tác cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số trên địa bàn phường, UBND phường đã ban hành Kế hoạch số Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 04/3/2024 về nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn phường để triển khai dịch vụ và ứng dụng CNTT trong năm 2024.

Chỉ đạo UBND phường trang bị máy vi tính cho các ban ngành đoàn thể phường, thực hiện kết nối mạng nội bộ CPnet của tỉnh đảm bảo cho yêu cầu công tác và chú trọng đầu tư trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận

và trả kết quả hiện đại phường trong việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC trên dịch vụ công của tỉnh; ứng dụng tốt các phần mềm như: Phần mềm Hồ sơ công việc; phần mềm quản lý hộ tịch; phần mềm kế toán, phần mềm bảo hiểm y tế... Các công chức phường sử dụng phần mềm Hệ thống quản lý văn bản điều hành - chữ ký số, phần mềm SSO trong thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định.

Chỉ đạo UBND phường thực hiện nghiêm túc, tra cứu một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã bằng mã QR Code tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND phường, thông qua zalo nhóm ở các tổ dân phố. Lắp đặt các thiết bị để phục vụ cho công tác họp trực tuyến với cấp trên, thường xuyên duy trì hoạt động hệ thống camera giám sát tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường; trang bị hệ thống camera giám sát an ninh trật tự, an toàn giao thông trên địa bàn phường với 25 camera.

Thực hiện tốt công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh kiến nghị dịch vụ đô thị thông minh (Phản ánh hiện trường) từ ngày 25/12/2023 đến ngày 06/6/2024 đã tiếp nhận 14 phản ánh, đã xử lý đúng hạn 02/14 phản ánh, đạt tỷ lệ 14.28%; xử lý quá hạn 02 phản ánh. Quan tâm đẩy mạnh hoạt động của trang thông tin điện tử phường để đưa các tin bài phản ánh các hoạt động về kinh tế, xã hội; an ninh, chính trị ở địa phương và công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND và các TTHC mới được công bố để người dân được biết.

*- Duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:*

Chỉ đạo UBND phường tổ chức thực hiện nghiêm túc văn bản của các cấp về triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015. Hàng năm UBND phường đã ban hành các Quyết định, Kế hoạch và các văn bản liên quan để thực hiện và lãnh chỉ đạo UBND phường đôn đốc kiểm tra công chức thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và trả kết quả các TTHC đúng theo quy trình đã được ban hành.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Những Ưu điểm:**

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo kịp thời của Thành ủy và UBND thành phố Huế về việc đẩy mạnh công tác cải cách hành chính gắn với phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ đô thị thông minh; Đảng ủy và chính quyền địa phương đã chủ động cụ thể hóa và triển khai thực hiện quyết liệt nên công tác cải cách hành chính gắn với phát triển chính quyền điện tử, dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn phường đã đạt được những kết quả đáng khích lệ.

Công tác cải cách hành chính trên địa bàn phường đã có nhiều chuyển biến tích cực, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông, công tác thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình, nhanh chóng, tạo sự tin tưởng cho người dân khi đến giao dịch liên hệ công việc, giảm thiểu thời gian đi lại và thủ tục cho nhân dân, qua đó được người dân đánh giá cao; công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức và



nhân dân trên địa bàn phường về chuyển đổi số được đẩy mạnh thực hiện góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn phường.

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

### **+ Tồn tại, hạn chế**

- Trình độ và năng lực của một số cán bộ, công chức chưa ngang tầm với yêu cầu nhiệm vụ, hạn chế về khả năng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, công tác tham mưu, đề xuất về cải cách hành chính còn hạn chế.

- Hiện nay công chức phụ trách công nghệ thông tin của phường không có chuyên môn chuyên sâu về công nghệ thông tin nên việc tham mưu, thực hiện một số nhiệm vụ về chuyển đổi số còn chậm, chưa đáp ứng được với yêu cầu trong tình hình hiện nay.

- 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 bị 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.

## **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ 06 THÁNG CUỐI NĂM 2024**

- 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 03/01/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế về việc 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 và Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2024 của UBND phường Hương Vinh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024.

- Lập kế hoạch tự kiểm tra tình hình 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 Hương Vinh 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 thực hiện công tác rà soát, đánh giá các TTHC để kịp thời phát hiện và đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định, TTHC không cần thiết, không phù hợp; những TTHC còn rườm rà, phức tạp, chồng chéo gây khó khăn, cản trở hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của người dân.

- Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng các phần mềm của cơ quan. Quan tâm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết đảm bảo phục vụ cho công tác CCHC và vận hành cơ chế một cửa hiện đại.

- Đảm bảo công bố, công khai kịp thời 100% thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc của UBND phường, giải quyết hiệu quả các phản ánh kiến nghị của tổ chức và cá nhân về quy định hành chính, TTHC.

- Tiếp tục quán triệt đến từng cán bộ công chức nghiêm túc chấp hành quy chế cơ quan về giờ giấc làm việc, giải quyết các hồ sơ nhanh chóng kịp thời cho nhân dân. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết công việc.

- Thực hiện nghiêm 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 phường, nâng cao ý thức trách nhiệm trong công tác tham mưu, giải quyết công việc đối với lĩnh vực phụ trách.

- 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.

## **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Đề nghị các cấp cần sớm đồng bộ Phần mềm Hệ thống dữ liệu thông tin dân cư, nhằm đảm bảo thuận tiện cho người dân cũng như cán bộ, công chức liên quan trong tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu thủ tục hành chính.

Đề nghị các cấp quan tâm nâng cấp phần mềm Hộ tịch để tăng tốc độ truy cập và xử lý hồ sơ nhằm tiết kiệm thời gian cho công dân.

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 Hương Vinh./.

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- TV. Đảng ủy-TT. HĐND phường;
- CT, các PCT.UBND phường;
- Lưu: VP.

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

**Nguyễn Đức Minh**

**Phụ lục mục B**  
**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
UBND phường Hương Vinh	1.010	39	34	5	971	966	05	10	0.99%	667	343	0	100%

**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 đề xin lỗi/ gia hạn
1	Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Hồ Văn Tuấn	10	Thành phố trễ	
2	Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Lê Phước Hậu	10	Thành phố trễ	
3	Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Đỗ Thông	35	Thành phố trễ	
4	Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Đỗ Thị Khúc	44	Thành phố trễ	
5	Hòa giải tranh chấp đất đai (cấp xã)	Nguyễn Đôn Chính	34	Thành phố trễ	
6	Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu cấp huyện	Võ Tính Đỗ Thị Suong	02	Lỗi hệ thống	

7	Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội ( Bà: Đặng Thị Thư người cao tuổi từ đủ 80 tuổi trở lên...qua đời)	Hoàng Ngọc phúc	01	Lỗi hệ thống	
8	Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	Hồ Thị Ánh Ngà	01	Lỗi hệ thống	
9	Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	Nguyễn Thị Nguyệt	01	Lỗi hệ thống	
10		Đỗ Thị Bông	14	Nhập trùng	

### 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	Hộ tịch	513	142	142	100%
2	Chứng thực	372	130	130	100%
3	Địa chính – Xây dựng	62	62	62	100%
4	Bảo trợ xã hội	63	59	59	100%
<b>Tổng cộng</b>		<b>1.010</b>	<b>393</b>	<b>393</b>	

### 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	
UBND phường Hương Vinh	0	0	0	0	0	0	0	0