|  |  |
| --- | --- |
| UBND HUYỆN QUẢNG ĐIỀN  **TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG**  Số: 11/BC-TTHCC | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Quảng Điền, ngày 27 tháng 5 năm 2021* |

**BÁO CÁO**

**Tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả**

**theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Hành chính công Quý II/2021**

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, Trung tâm hành chính công huyện tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa Quý II/2021 tại Trung tâm hành chính công trong thời gian từ ngày 26/2/2020 đến ngày 25/5/2021 như sau:

1. **Tình hình tiếp nhận, giải quyết**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp** | **Hồ sơ nhận giải quyết** | | | **Kết quả giải quyết** | | | | | | **Ghi chú** |
| **Tổng số** | **Trong đó** | | **Hồ sơ đã giải quyết** | | | **Hồ sơ đang giải quyết** | | |
| **Số kỳ trước chuyển qua** | **Số mới tiếp nhận** | **Tổng số** | **Trả đúng thời hạn** | **Trả quá hạn** | **Tổng số** | **Chưa đến hạn** | **Quá hạn** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** | **(9)** | **(10)** | **(11)** | **(12)** |
| 1 | Chứng thực | 13 | 0 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2 | Đất đai | 869 | 0 | 0 | 811 | 789 | 22 | 58 | 52 | 6 |  |
| 3 | Môi trường | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 4 | Giáo dục Đào tạo | 6 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5 | Tổ chức phi chính phủ | 12 | 0 | 0 | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 6 | Thi đua - Khen thưởng | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 7 | Hộ tịch | 51 | 0 | 0 | 51 | 49 | 2 | 0 | 0 | 0 |  |
| 8 | Giao dịch bảo đảm | 346 | 0 | 0 | 343 | 340 | 3 | 3 | 3 | 0 |  |
| 9 | Thành lập và hoạt động của Hộ kinh doanh | 39 | 0 | 0 | 39 | 39 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 10 | Bảo trợ xã hội | 291 | 0 | 0 | 290 | 284 | 6 | 1 | 1 | 0 |  |
| 11 | Hoạt động xây dựng | 98 | 0 | 0 | 98 | 97 | 1 | 0 | 0 | 0 |  |
| 12 | TTHC liên thông lĩnh vực Người có công | 45 | 0 | 0 | 45 | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 13 | Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT | 6 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 14 | Giải quyết chế độ BHXH | 20 | 0 | 0 | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 15 | Kinh doanh Khí | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 16 | Quản lý tài sản công | 9 | 0 | 0 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 17 | Tài chính đầu tư | 7 | 0 | 0 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 18 | Đầu tư xây dựng | 26 | 0 | 0 | 25 | 25 | 0 | 1 | 1 | 0 |  |
| 19 | TTHC liên thông Đăng ký Hộ kinh doanh, HTX và Đăng ký mã số thuế | 37 | 0 | 0 | 37 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| **Tổng cộng** | | **1883** | **0** | **0** | **1820** | **1786** | **34** | **63** | **57** | **6** |  |

1. **Tình hình hoạt động và phối hợp giải quyết hồ sơ**

- Quý II/2021, Trung tâm đã thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ của công dân, tổ chức đảm bảo theo đúng quy trình, hồ sơ được số hóa theo quy định, tạo thuận lợi trong quá trình giải quyết. Trung tâm đã thường xuyên đôn đốc, nhắc nhỡ cũng như phối hợp với các cơ quan chuyên môn để giải quyết hồ sơ đảm bảo theo đúng thời gian. Tuy vậy, trong quá trình giải quyết vẫn còn một số hồ sơ trễ hẹn, cụ thể có 34/1820 hồ sơ đã giải quyết trễ hẹn.

- Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát thực hiện tốt việc hỗ trợ tạo tài khoản và hướng dẫn người dân đến các quầy giao dịch để liên hệ, giải quyết công việc; thường xuyên giám sát, nhắc nhỡ công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra, hướng dẫn bổ sung hồ sơ, tiếp nhận và hẹn trả kết quả đảm bảo đúng thời gian quy định; theo dõi, đôn đốc cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng thời gian, đặc biệt là các hồ sơ sắp đến hẹn trả kết quả; ban hành thư xin lỗi đối với những hồ sơ giải quyết trễ hẹn; hướng dẫn thực hiện việc đánh giá, khảo sát mức độ hài lòng của công dân và tổ chức khi đến nhận kết quả.

- Bộ phận Hành chính - Số hóa đã thực hiện tốt việc số hóa hồ sơ, 100% hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm được số hóa đầy đủ, đúng thành phần, danh mục hồ sơ (theo quy định tại Công văn 9196 năm 2019 của UBND tỉnh, hồ sơ chứng thực không số hóa)

Do ảnh hưởng của dịch Covid-19 nên đã ảnh hưởng đến tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm. Trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ cho công dân và tổ chức khi đến yêu cầu giải quyết công việc, Trung tâm đã thường xuyên nhắc nhỡ, yêu cầu công dân, tổ chức thực hiện đúng phương châm “5K” theo hướng dẫn của Bộ Y tế; quét mã QR để trích xuất nguồn gốc quá trình di chuyển đối với các trường hợp có tiếp xúc gần với các trường hợp nghi nhiễm Covid-19.

- Việc ban hành thư xin lỗi đối với những hồ sơ giải quyết trễ hẹn, hồ sơ xin gia hạn hoặc yêu cầu điều chỉnh, bổ sung nhiều lần vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc, mặc dù Trung tâm đã thường xuyên đôn đốc, nhắc nhỡ. Cụ thể: có 34 hồ sơ giải quyết trễ hẹn nhưng chỉ ban hành 02 thư xin lỗi.

- Việc luân chuyển hồ sơ liên thông từ cấp xã lên huyện và ngược lại được thực hiện khá tốt. Trong Quý II/2021, việc chuyển hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích từ Trung tâm Hành chính công huyện về cấp xã là 88 lượt và lên Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh 06 lượt, ngược lại từ cấp xã lên Trung tâm Hành chính công huyện là 146 lượt và từ Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh về Trung tâm Hành chính công huyện 06 lượt.

Kết quả giải quyết hồ sơ Quý II/2021, có 34/1820 hồ sơ đã giải quyết trễ hẹn, chiếm tỷ lệ 1,87%.

**3. Kiến nghị, đề xuất**

- Đề nghị các cơ quan chuyên môn tập trung thực hiện nghiêm túc việc giải quyết hồ sơ, đặc biệt là các cơ quan có hồ sơ trễ hẹn nhiều cũng như một số cơ quan phát sinh ít hồ sơ nhưng giải quyết trễ hẹn, kịp thời xử lý hồ sơ trên hệ thống phần mềm, tránh tình trạng hồ sơ giấy đã xử lý đúng hẹn nhưng trên hệ thống phần mềm trễ hẹn hồ sơ.

- Đề nghị UBND huyện kiến nghị với UBND tỉnh xây dựng quy trình, thời gian giải quyết cấp thẻ Căn cước công dân trên hệ thống phần mềm xác thực tập trung để tổ chức tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đúng theo quy định.

- Đề nghị UBND huyện chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc việc ban hành thư xin lỗi theo quy định đối với hồ sơ giải quyết trễ hẹn, hồ sơ xin gia hạn hoặc yêu cầu điều chỉnh, bổ sung nhiều lần*.*

- Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan thường xuyên nhắc nhở công chức, viên chức được điều động đến làm việc tại Trung tâm chấp hành đúng nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm, tạo điều kiện thuận lợi để công chức, viên chức được làm việc tại Trung tâm thường xuyên và liên tục hơn, kịp thời chấn chỉnh những công chức, viên chức có hành vi, thái độ, động cơ xấu làm ảnh hưởng đến hình ảnh của Trung tâm./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - CT và các PCT UBND huyện;  - Các cơ quan: TN-MT, TC-KH, KT-HT,  NV, TP, LĐ-TB-XH;  - Chi nhánh VPĐK đất đai; BHXH huyện; Công an huyện;  - Văn phòng HĐND & UBND: LĐ + CVNC;  - Lãnh đạo + CB, CC Trung tâm; - Lưu: TT. | **KT. GIÁM ĐỐC**  **PHÓ GIÁM ĐỐC**  **Trần Ngọc Duẫn** |