

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020**

Thực hiện Kế hoạch của UBND huyện về việc xây dựng kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2019, Ủy ban nhân dân xã Quảng Thái báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch cải cách hành chính năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020 trên địa bàn xã như sau:

#### **I. Tình hình triển khai thực hiện cải cách hành chính năm 2019**

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của cấp trên về công tác cải cách hành chính năm 2019. Được sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát của Phòng Nội vụ, UBND huyện, đặc biệt là của Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng và cụ thể hóa các văn bản triển khai thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế- xã hội năm 2019 và xây dựng chương trình công tác cụ thể để tổ chức thực hiện. Bên cạnh đó, trong kế hoạch kinh tế- xã hội hàng năm đều chú trọng đến nhiệm vụ cải cách hành chính.

Căn cứ vào văn bản của UBND xã đã ban hành nhằm cụ thể hóa các kế hoạch, chương trình cải cách hành chính của huyện, tỉnh. Ngay từ đầu năm UBND xã đã triển khai các Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 5/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 25/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong Đảng và cơ quan hành chính Nhà nước; Chỉ thị số 32/CT-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh về việc đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 06/01/2017 của UBND huyện về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 25/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về tăng cường công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 04/10/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc cán bộ, công chức, viên chức nêu gương thực hiện quy định không uống rượu, bia trong giờ làm việc và khi lái xe; Quyết định số 2870/QĐ-UBND ngày 11/12/2017 của UBND tỉnh ban hành Quy định Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm Hành chính cấp tỉnh, huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 16/05/2019 của UBND tỉnh về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/8/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ,

công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (gọi tắt là Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND); Căn cứ Thông báo số 234/TB-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc Thay đổi giờ làm việc trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 21/09/2018 của UBND huyện về tăng cường quản lý công tác tổ chức bộ máy, đẩy mạnh việc tinh giản biên chế, cải cách hành chính và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 02/01/2019 của Chủ tịch UBND huyện về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện; Công văn số 1.034/UBND ngày 28/9/2018 của UBND huyện về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện nghiêm các quy định liên quan đến văn hóa công sở...nhằm xác định rõ các nội dung cải cách hành chính cần tập trung, chỉ đạo thực hiện với các nhiệm vụ cụ thể của tháng, quý gắn với việc phân công trách nhiệm đối với cán bộ, công chức trong cơ quan UBND xã và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

## **1. Kết quả đạt được trong việc thực hiện cải cách hành chính**

### **a. Cải cách về thể chế**

Thực hiện đúng quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật theo Căn cứ Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015 và Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính; đồng thời thường xuyên kiểm tra rà soát các văn bản, nhằm nâng cao chất lượng ban hành văn bản quy phạm pháp luật, khắc phục tình trạng tùy tiện trong việc ban hành văn bản đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương.

Để triển khai thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính trong năm 2019, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2018 về việc triển khai công tác cải cách hành chính năm 2019, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính và thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 5/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ; Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 25/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Chỉ thị số 32/CT-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 06/01/2017 của UBND huyện; Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 25/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về tăng cường công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh; nhằm xác định rõ các nội dung cải cách hành chính cần tập trung, chỉ đạo thực hiện với các nhiệm vụ cụ thể của tháng, quý gắn với việc phân công trách nhiệm đối với cán bộ, công chức trong cơ quan UBND xã và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

Đồng thời, UBND xã đã ban hành các Kế hoạch: Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2018 về việc triển khai tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2019; Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2018 về việc xây dựng kế hoạch văn bản quy phạm năm 2019; Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2018 về việc triển khai thực hiện việc rà

soát, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn xã năm 2019; Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2018 về việc theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2019 và Kế hoạch số 62/KH-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2018 về việc thực hiện công tác quản lý về thi hành pháp luật xử lý vi phạm hành chính năm 2019, Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2019 về việc triển khai kế hoạch công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2019, để góp phần triển khai thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính trong năm 2019. Các văn bản quy phạm pháp luật do các cấp ban hành đã được triển khai và áp dụng đầy đủ.

Công tác kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật tiếp tục được triển khai thực hiện nghiêm túc theo đúng tinh thần Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật ban hành VBQPPL. Trên cơ sở kết quả kiểm tra việc tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật do HĐND và UBND xã ban hành năm 2019 để xem xét, đánh giá và kịp thời đề nghị cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

Tiếp tục soát xét, sửa đổi bổ sung hệ thống thủ tục hành chính trong hoạt động của cơ quan nhà nước theo hướng đơn giản hóa, cụ thể rõ ràng.

Bên cạnh đó, UBND xã đã tập trung chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, các cán bộ, công chức trong cơ quan UBND xã duy trì và áp dụng có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại UBND xã.

### **b. Cải cách thủ tục hành chính**

Để tiếp tục triển khai thực hiện tốt Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính để kịp thời giải quyết các kiến nghị, phản ánh của người dân liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính trên địa bàn.

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính đối với văn bản quy phạm pháp luật trước khi ban hành và kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính sau khi văn bản quy phạm pháp luật ban hành thường xuyên triển khai thực hiện. Đồng thời thực hiện Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 của UBND tỉnh và Chủ

tịch UBND tỉnh, UBND xã thường xuyên cập nhật, niêm yết đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung, thay thế, đồng thời đề nghị bãi bỏ hoặc hủy bỏ theo quy định đối với thủ tục hành chính không cần thiết, không phù hợp nhằm cắt giảm chi phí về thời gian và tài chính của người dân và doanh nghiệp, tập trung vào một số lĩnh vực còn nhiều phiền hà như: quản lý đất đai, thương binh và xã hội.

Tiếp tục chỉ đạo triển khai thực hiện tốt Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về việc Quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về việc Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc hội; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy Định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Quyết định Số 39/QĐ-UBND ngày 20/01/2014 của UBND huyện Quảng Điền về việc ban hành quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu tố cáo.

Đã công khai các quy định về hồ sơ thủ tục và cơ chế giải quyết công việc; công khai phí và lệ phí; công khai về thời gian giải quyết đối với mỗi loại công việc để nhân dân nắm và giám sát việc thực hiện của cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, đã thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác lãnh đạo, điều hành của UBND xã nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động bộ máy hành chính nhà nước tại địa phương, thực hiện tốt công tác ứng dụng mạng nội bộ và quản lý văn bản như công tác quản lý hộ tịch- hộ khẩu, phần mềm dùng chung, nhận và ban hành giấy mời qua mạng theo quy định để phục vụ cho công tác.

### **c. Cải cách tổ chức bộ máy Nhà nước**

Căn cứ vào hướng dẫn của cơ quan cấp trên cũng như thực hiện Nghị quyết Hội đồng nhân dân xã, hàng năm Ủy ban nhân dân xã đều có xây dựng chương trình công tác năm, các chương trình trọng điểm năm, hàng tháng hợp để đánh giá tình hình thực hiện; đồng thời xây dựng nhiệm vụ trong thời gian tới, cuối năm các chương trình trọng điểm đều có tổ chức hội nghị đánh giá và được thông qua hội nghị Hội đồng nhân dân xã;

Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp trong việc giải quyết công việc, đảm bảo chế độ làm việc, thực hiện tốt nguyên tắc tập trung dân chủ, tập thể lãnh đạo, cá nhân phụ trách. Tiếp tục đổi mới phương pháp, quản lý điều hành của UBND trên các lĩnh vực, các ban ngành và các thôn trên địa bàn.

Tiếp tục đổi mới nội dung và phương pháp quản lý, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã; không tổ chức các cuộc họp không cần thiết gây lãng phí về thời gian mà hiệu quả thấp, cải tiến cách thức hội, họp, giảm thủ tục hành chính.

Tiếp tục thực hiện Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh về việc phê duyệt đề án xây dựng bộ phận và tiếp nhận trả kết quả hiện đại (UBND xã kiện toàn bộ phận và tiếp nhận trả kết quả hiện đại) đảm bảo đúng quy định tại 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; Hiện nay, UBND xã đã rà soát thực trạng trang thiết bị điện tử tin học tại cơ quan và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã đề xuất Phòng Nội vụ, UBND huyện tiếp tục mua sắm, trang cấp đảm bảo theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (UBND xã đã tiếp nhận một số trang thiết bị: 2 bộ máy tính, máy lọc nước nóng lạnh, màn hình tivi, 3 tủ hồ sơ, ki-ô-tô khảo sát hải lồng khách hàng, ki-ô-tô bốc số thứ tự ...)

#### **d. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức**

Tiếp tục thực hiện tốt việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, nếp sống văn hóa công sở, nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ tiếp công dân.

Thực hiện tốt kỷ năng hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở nhằm nâng cao hiệu quả công việc và sự hài lòng của công dân với cán bộ, công chức tại các ban ngành, đơn vị trên địa bàn xã. Trọng tâm là thực hiện nghiêm Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 25/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về tăng cường công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh; Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính.

Triển khai thực hiện Nghị định số 34/2019/NĐ-CP của Chính phủ ngày 24/04/2019 sửa đổi, bổ sung một số quy định Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; Nghị định số 112/2011/NĐ-CP ngày 05 tháng 12 năm 2011 của Chính phủ về công chức xã, phường, thị trấn. Và triển khai Nghị định số 34/2019/NĐ-CP ngày 24/04/2019 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố có hiệu lực.

Thực hiện Quyết định số 1171/QĐ-UBND ngày 14 tháng 5 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, từ 01/7/2019, UBND xã đã tiếp nhận 01 đồng chí Công an chính quy về đảm nhiệm chức danh Công an xã; Đến ngày 10/10/2019, tiếp tục tiếp nhận 02 đồng chí Công an chính quy đảm nhiệm Công an viên thường trực tại xã, góp phần xây dựng lực lượng Công an xã từng bước chính quy, hiện đại.

Nhằm kịp thời đánh giá việc thực hiện công tác cải cách hành chính trong nhiệm vụ chuyên môn tại cơ quan, Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 20 tháng 02

năm 2019, ngày 24/9/2019, UBND xã đã tiến hành kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của 7 công chức trong năm 2019. Trên cơ sở kiểm tra, CBCC đã tự đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ, đồng thời UBND xã đã chỉ rõ những, khó khăn, tồn tại cần khắc phục và UBND xã ban hành công văn yêu cầu chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, tồn tại trong công tác chuyên môn và công tác cải cách hành chính để hoàn thành nhiệm vụ thời gian tới.

Công tác đánh giá, phân loại cán bộ thường xuyên quan tâm để làm căn cứ cuối năm khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức theo quy định pháp luật. Việc đánh giá, phân loại, khen thưởng, kỷ luật cán bộ, công chức phải theo các tiêu chí cụ thể, trên cơ sở gắn với chất lượng, hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, UBND xã đã triển khai hồ sơ nâng lương thường xuyên cho đội ngũ cán bộ, công chức nâng lương thường xuyên theo quy định.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng: trong năm UBND xã đã tạo điều kiện cử cán bộ, công chức tham gia học tập, tập huấn đạt kết quả tích cực: cử 01 cán bộ đang theo học Trung cấp chính trị tại trường chính trị Nguyễn Chí Thanh, 17 cán bộ, công chức tham gia lớp bồi dưỡng quản lý nhà nước chương trình chuyên viên tại huyện; 03 cán bộ đang theo học Đại học Luật từ xã, cử 30 lượt cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do cấp huyện, tỉnh tổ chức, triệu tập.

Công tác nâng bậc lương cho cán bộ, công chức hàng năm được quan tâm thường xuyên theo hướng dẫn của Phòng Nội vụ huyện (có 09 cán bộ, công chức được nâng lương, nâng lương và chuyển ngạch lương cho 01 công chức). Nhìn chung cán bộ công chức được nâng bậc lương và xếp lương đã hoàn thành tốt nhiệm vụ, không vi phạm kỷ luật, nội quy, quy chế của cơ quan cũng như các chính sách khác.

Việc ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan UBND xã đã có sự chuyển biến và được quan tâm.

Hạ tầng ứng dụng Công nghệ thông tin tại UBND xã đã được trang bị cơ bản đảm bảo phục vụ trong việc triển khai ứng dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh. Tỷ lệ máy vi tính được kết nối mạng WAN là 70%, kết nối mạng LAN nội bộ là 100%. Số lượng máy tính được trang bị cho cán bộ, công chức, cán bộ bán chuyên trách là 27 máy. Về công tác đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đã bố trí 04 máy vi tính để lưu trữ, soạn thảo các văn bản bí mật Nhà nước, 03 máy vi tính có cài đặt các phần mềm diệt virus có bản quyền nhằm đảm bảo dữ liệu được lưu trữ an toàn.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ việc ứng dụng công nghệ thông tin: UBND xã đã quan tâm cử 02 cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn, đào tạo về CNTT do Sở Nội vụ tỉnh tổ chức. Đồng thời đã phân công cán bộ, công chức phụ trách về CNTT của cơ quan. Tỷ lệ cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có chứng chỉ tin học cơ bản là 100%. Tỷ lệ cán bộ lãnh đạo áp dụng đầy đủ các phần mềm dùng chung của tỉnh phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ ước khoảng 50%.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã, được quan tâm triển khai thực hiện, Hệ thống trang thiết bị điện tử được đầu tư cơ bản phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; đã vận hành khá thuận thực phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, đội ngũ cán bộ, công chức đã chấp hành khá nghiêm việc nhận, chuyển, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ, khảo sát mức độ hài lòng của người dân bước đầu có những kết quả khá. Việc ứng dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh trong công tác chỉ đạo và thực thi công vụ: được triển khai ứng dụng nghiêm túc các phần mềm dùng chung của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành khác trong công tác chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ.

Tiếp tục đầu tư phương tiện, trang thiết bị cần thiết theo hướng hiện đại, tương đối bảo đảm cho việc hoàn thành nhiệm vụ chung, đã đầu tư, mua sắm trang thiết bị làm việc để phục vụ tốt cho công tác chuyên môn; hệ thống lưu trữ hồ sơ tại các bộ phận và áp dụng phòng lưu trữ hồ sơ chung của UBND xã nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý hành chính Nhà nước.

## **2. Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, gồm:**

**a. Chất lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần thái độ phục vụ, ý thức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.**

- Được sự quan tâm của UBND tỉnh, các Sở, ngành cấp trên và sự tập trung chỉ đạo triển khai quyết liệt của UBND huyện đưa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã đi vào hoạt động theo Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh về việc phê duyệt đề án xây dựng bộ phận và tiếp nhận trả kết quả hiện đại đảm bảo đúng quy định tại 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; Hiện nay, UBND xã đã rà soát thực trạng trang thiết bị điện tử tin học tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã để đề xuất Phòng Nội vụ, UBND huyện tiếp tục mua sắm, trang cấp đảm bảo theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính(UBND xã đã tiếp nhận một số trang thiết bị: 2 bộ máy tính, máy lọc nước nóng lạnh, màn hình tivi, 3 tủ hồ sơ, ki-ốt khảo sát hài lòng khách hàng, ki-ốt bốc số thứ tự ...với kinh phí 83 triệu đồng để phục vụ cho cán bộ, công chức và công dân, tổ chức đến giao dịch.

- Thực hiện Quyết định 34/2019/QĐ-UBND ngày 13/6/2019 của UBND tỉnh về Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế. UBND xã kiện toàn bộ phận và tiếp nhận trả kết quả hiện đại, nhìn chung số lượng cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã cơ bản đảm bảo, chất lượng từng bước được nâng lên, lề lối làm việc, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân, tổ chức đến giao dịch hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức

ngày càng chuyên nghiệp. Tuy nhiên, trong thời gian qua, một số cán bộ, công chức trong cơ quan thiếu tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ, việc chấp hành giờ giấc hành chính vẫn chưa đảm bảo quy định.

Đã chỉ đạo UBND xã đã ban hành quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả để triển khai thực hiện. UBND xã ban hành quyết định cán bộ làm việc tại bộ phận tiếp nhận hoàn trả kết quả do đồng chí Chủ tịch UBND xã Tô Trường, đ/c PCT làm Tô Phó và các thành viên.

Công tác cải cách hành chính UBND xã đã triển khai xây dựng chương trình trọng điểm cải cách hành chính hàng năm. Đồng thời đã triển khai thực hiện theo đề án của UBND xã tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trên các lĩnh vực, gồm 1 đ/c Văn phòng- thống kê, 2 đ/c Tư pháp- hộ tịch, 01 đ/c Địa chính- xây dựng, 01 đ/c VHXH(Chính sách xã hội), 01 đồng chí phó trưởng Công an.

Trình độ chuyên môn của cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả đủ tiêu chuẩn để thực hiện nhiệm vụ, trong đó Đại học 7 đ/c, Trung cấp 1 đ/c. Nhìn chung cán bộ công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả đều có tinh thần thái độ phục vụ nhân dân tốt, chấp hành tốt nội quy quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả và quy chế hoạt động của cơ quan UBND xã.

Thời gian giải quyết đối với từng loại công việc đều có phiếu hẹn để giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính cho nhân dân. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.

Tinh thần thái độ phục vụ, ý thức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả mặc dù chưa có một phản ánh, kiến nghị nào, song về mặt hiệu quả vẫn chưa cao, nghi khi hội họp, nghe thời sự, học Nghị quyết chưa thông báo kịp thời cho nhân dân.

Bộ phận tiếp nhận công khai danh mục các TTHC, các khoản phí, lệ phí thực hiện nghiêm việc lập các biểu bảng, sổ theo dõi trong quá trình giải quyết hồ sơ; thường xuyên cập nhật, bổ sung việc công khai các danh mục TTHC mới đảm bảo theo quy định.

- Việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 28/KH-UBND, ngày 07/3/2019 về việc triển khai đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với CBCC tại Bộ phận TN&TKQ. Đồng thời đã ban hành Quyết định số 57/QĐ-UBND, ngày 09/4/2019; số 81/QĐ-UBND, ngày 25/6/2019 và 149/QĐ-UBND, ngày 25/9/2019, Số 177/QĐ –UBND ngày 20/11/2019 về Công bố mức độ hài lòng của người dân 4 quý và Số 178/QĐ –UBND ngày 20/11/2019 về Công bố mức độ hài lòng của người dân năm 2019 (Tổng số phiếu được đánh giá mức độ người dân tham gia khảo sát tại Kiosk tra cứu thông tin của xã là 881 phiếu/1175 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 75%; Tuy nhiên, việc thực hiện đánh giá chưa thực chất, chưa đảm bảo quy định.



- Việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục có những thay đổi tích cực, đa phần TTHC được giải quyết đảm bảo đúng quy trình, quy định của pháp luật, số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn khá cao nhưng số lượng hồ sơ tồn đọng, trễ hẹn vẫn còn, việc lập các loại phiếu, sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả chưa thường xuyên, việc đồng bộ TTHC và thiết lập quy trình chưa đảm bảo quy định; Việc xin lỗi người dân đối với việc chậm trễ trong giải quyết TTHC chưa thực hiện đúng quy định.

Trong năm 2019 Ủy ban nhân dân xã đã tiếp nhận 1265 hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông gồm: số hồ sơ đã giải quyết là 1265 hồ sơ, trong đó hồ sơ giải quyết đúng hạn là 1179 hồ sơ và 86 hồ sơ trễ hạn (Văn hóa xã hội 44 hồ sơ, Địa chính 20 hồ sơ, Hộ tịch 22 hồ sơ).

### **b. Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Thực hiện Quyết định số 2.651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. UBND xã đã bố trí 1 phòng làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, với diện tích 60 m<sup>2</sup> và đã UBND xã đã tiếp nhận một số trang thiết bị: 2 bộ máy tính, máy lọc nước nóng lạnh, màn hình tivi, 3 tủ hồ sơ, ki-ốt khảo sát hài lòng khách hàng, ki-ốt bốc số thứ tự ...với kinh phí 83 triệu đồng để phục vụ cho cán bộ, công chức và công dân, tổ chức đến giao dịch đảm bảo cho nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

## **II. Phương hướng nhiệm vụ năm 2020**

***Để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính nói trên địa bàn; trong thời gian tới, UBND xã sẽ tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ trọng tâm sau:***

1. Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/tháng 11 năm 2011 và Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 526/QĐ-UBND ngày 26/4/2017 của UBND huyện ban hành chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20/7/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, giai đoạn 2016-2020.

2. Tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 5/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 25/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong Đảng và cơ quan hành chính Nhà nước; Chỉ thị số 32/CT-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh về việc đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 06/01/2017

của UBND huyện về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 25/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về tăng cường công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 16/05/2019 của UBND tỉnh về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/8/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (gọi tắt là Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND).

3. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt Quy chế hoạt động của UBND xã nhiệm kỳ 2016-2021, Quy chế dân chủ trong các hoạt động cơ quan theo Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2015 của Chính phủ, Quy chế chi tiêu nội bộ, Quy chế văn hóa công sở...

4. Tiếp tục duy trì và áp dụng tốt quy trình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND xã. Tiếp tục thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính; tiếp tục rà soát, đơn giản hóa và công khai thủ tục hành chính ở tất cả các ngành, lĩnh vực đã được cấp có thẩm quyền công bố; kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ, hủy bỏ, sửa đổi, bổ sung các thủ tục không còn phù hợp.

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào việc theo dõi, quản lý, giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân tại cơ quan, đơn vị.

6. Thường xuyên triển khai và thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 43/2006/NĐ-CP.

7. Nâng cao vị trí, vai trò và trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị trong công tác cải cách hành chính, kịp thời ban hành các chương trình, kế hoạch, đề ra các giải pháp, biện pháp thực hiện tốt công tác cải cách hành chính nhà nước tại địa phương; đồng thời thực hiện tốt công tác sơ, tổng kết để kịp thời uốn nắn, rút kinh nghiệm trong công tác và thường xuyên thực hiện tốt công tác báo cáo thông tin cho cấp trên theo quy định.

8. Tiếp tục tổ chức quy hoạch, đào tạo bồi dưỡng, bố trí đội ngũ cán bộ công chức nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động. Chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ kiến thức chuyên môn, năng lực làm việc, kỹ năng giao tiếp trong thi hành công vụ gắn trách nhiệm với quyền lợi và các chế độ đãi ngộ theo quy định. Đồng thời tiếp tục rà soát sắp xếp lại bộ máy theo vị trí việc làm và yêu cầu công việc, gắn với việc tinh giảm biên chế theo Nghị định 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả công vụ.

9. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ, năng lực chuyên môn, thái độ ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức trong thi hành công vụ gắn trách nhiệm với quyền lợi và các chế độ đãi ngộ theo quy định.

10. Phát huy tinh thần đoàn kết và ý chí tự lực, tự cường, năng động sáng tạo trong đội ngũ cán bộ, công chức cơ quan UBND xã nhằm xây dựng đội ngũ cán

bộ, công chức có bản lĩnh chính trị vững vàng, có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực và dám nghĩ dám làm, dám chịu trách nhiệm trước nhiệm vụ được giao để phấn đấu thực hiện thắng lợi mục tiêu, chỉ tiêu phát triển kinh tế-xã hội trên địa bàn xã năm 2020 và các năm tiếp theo.

*Trên đây là Báo cáo tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020. UBND xã Quảng Thái báo cáo Phòng Nội vụ huyện, Ủy ban nhân dân huyện, rất mong nhận được sự quan tâm chỉ đạo để công tác cải cách hành chính của xã hoạt động ngày càng tốt hơn, hiệu quả nhằm góp phần thực hiện hoàn thành nhiệm vụ của địa phương đã đề ra./.*

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Thường vụ Đảng ủy xã,
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Các ban ngành cấp xã;
- Lưu VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Ngọc Bảo**

