

Số: 14 /BC-HĐND-PC

Bù Đăng, ngày 27 tháng 5 năm 2022

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát, giám sát việc thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính của UBND các xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn**

Thực hiện Chương trình công tác năm 2022, ngày 19/4/2022, Ban Pháp chế HĐND huyện đã tiến hành khảo sát, giám sát việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính trên địa bàn huyện đối với UBND các xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn. Kết quả như sau:

#### **I. Nhận xét chung về công tác chuẩn bị của các đơn vị chịu sự giám sát**

Nhìn chung, các đơn vị chịu sự giám sát chuẩn bị nội dung báo cáo theo đề cương của Đoàn giám sát, đảm bảo thành phần tham dự, cung cấp bổ sung đầy đủ các tài liệu phục vụ theo yêu cầu của Đoàn. Báo cáo của đơn vị về cơ bản phản ánh thực tế về công tác giải quyết các thủ tục hành chính trên địa bàn các xã năm 2021 và quý I/2022. Các nội dung Đoàn giám sát quan tâm đã được đơn vị giải trình rõ ràng, trọng tâm và đi thẳng vào vấn đề, thẳng thắn tiếp thu những thiếu sót và nghiêm túc khắc phục trong thời gian tới. Tuy nhiên, nội dung báo cáo của các đơn vị gửi về chưa đảm bảo do đó Đoàn đã yêu cầu đơn vị phải chỉnh sửa, bổ sung lại báo cáo gửi cho Đoàn.

#### **II. Kết quả khảo sát, giám sát việc thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính**

##### **1. Kết quả khảo sát**

Qua khảo sát thực tế, nhìn chung phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được trang bị khá đầy đủ cơ sở vật chất và trang thiết bị cơ bản đáp ứng việc giải quyết các yêu cầu đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch và giải quyết hồ sơ hành chính; diện tích Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đảm bảo theo yêu cầu tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ, Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi một số điều của Nghị định 61; Các thủ tục hành chính (TTHC) và quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa. Cơ chế một cửa liên thông đều được niêm yết, công khai theo đúng quy định tại Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 16/8/2019 của UBND tỉnh.

Tuy nhiên, qua khảo sát tại các đơn vị cũng cho thấy một số hạn chế như sau:

- Nội dung niêm yết công khai TTHC chưa bảo đảm theo yêu cầu, chưa khoa học. Cụ thể như: Danh mục TTHC được công khai còn ít; nhiều văn bản đã hết hiệu lực chưa được thay thế, kể cả bảng nội quy làm việc chưa được quan tâm; việc công khai bằng hệ thống bảng biểu chưa nhiều, chủ yếu đóng thành tập, không thuận tiện cho việc tra cứu văn bản, nhiều văn bản được niêm yết toàn bộ nội dung, mà không cụ thể hóa những nội dung do tỉnh, huyện triển khai, áp dụng tại địa phương (tỉnh, huyện) trong giao dịch gây khó khăn cho việc thực hiện của người dân khi tới giao dịch... (xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn)



- Việc bố trí vị trí không gian khu vực nhận hồ sơ chưa phù hợp. Chỗ ngồi chờ, sắp xếp ghế ngồi giao dịch xa người nhận hồ sơ, người dân khó nghe hướng dẫn, có đơn vị chưa bố trí sắp xếp cho người dân ngồi chờ làm việc... nên phân nào cũng làm ảnh hưởng đến việc trao đổi, hướng dẫn giữa cán bộ công chức với người dân nên dẫn đến một số trường hợp sai sót hồ sơ phải điều chỉnh nhiều lần (xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn). Việc ký nhận trả hồ sơ còn sai sót, vẫn còn hồ sơ trễ hẹn (xã Bom Bo). Việc tiếp đón người dân đến liên hệ công việc giao dịch hành chính chưa được chu đáo nhất là nước uống và chỗ ngồi chờ cho người dân khi chờ đợi (xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn). Cán bộ trí thêm Công an viên tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã để giải quyết các lĩnh vực thuộc ngành Công an (xã Bom Bo). Xã Phú Sơn chưa có nơi để tiếp công dân theo quy định.

Việc lấy ý kiến thăm dò sự hài lòng của người dân nhưng chưa đánh giá kết quả (xã Đăng Hà, Phú Sơn).. Có nhiều hồ sơ chưa ký nhận trả kết quả (xã Đăng Hà).

## **2. Kết quả giám sát**

### **2.1. UBND xã Bom Bo**

*a) Tình hình hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của UBND xã Bom Bo*

Tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã là đầu mối tập trung hướng dẫn TTHC, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến UBND xã và các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức thuộc các lĩnh vực: Đất đai, Tư pháp, đăng ký giao dịch đảm bảo (thế chấp và xóa thế chấp), Thuế, Lao động, TBXH; Công chức được bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đều có trình độ đại học, trình độ chuyên môn phù hợp với công việc được giao.

Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã bước đầu ứng dụng một số phần mềm chuyên môn như: Phần mềm quản lý văn bản, một cửa điện tử; trang Website của huyện đã công khai TTHC và các thông tin của huyện; có ứng dụng gửi và nhận văn bản điện tử qua mạng. Việc sử dụng phần mềm một cửa đã giúp cho cán bộ tiếp nhận và trả kết quả, rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC hơn so với trước đây. Theo dõi được tiến độ xử lý và giải quyết hồ sơ nhanh chóng, chính xác hơn, trả kết quả theo đúng thời gian quy định cho công dân, quản lý hồ sơ theo từng lĩnh vực, từng danh mục công việc được dễ dàng, thuận lợi hơn, lưu trữ hồ sơ chặt chẽ, hiện đại, phục vụ cho công tác báo cáo thống kê tổng hợp, thống kê từng lĩnh vực, từng công việc, từng thời điểm về tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ một cách chính xác, đầy đủ.

*b) Kết quả thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính*

Qua kiểm tra cho thấy, nhìn chung công tác tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ, công tác giao trả kết quả giải quyết hồ sơ theo TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã được thực hiện khá tốt, tuân thủ theo quy trình; có sổ theo dõi danh sách giao nhận và ký nhận hồ sơ; có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu quy định; Hồ sơ tiếp nhận và giải quyết được tổng hợp đầy đủ vào phần mềm cải cách hành chính và sổ ghi chép; các quy trình, hồ sơ thủ tục, thời gian giải quyết theo đúng quy định; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên

thông tại UBND xã đã tạo chuyển biến tích cực trong công tác quản lý nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân cùng tham gia giám sát kết quả thực thi trách nhiệm của cán bộ, công chức. Những kết quả đạt được đã tạo ra một số tác động tích cực.

Tuy nhiên, việc mở sổ sách và ghi chép thông tin theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ, nhất là sổ theo dõi hồ sơ danh sách giao nhận và ký nhận hồ sơ vẫn còn trễ hẹn

*c) Kết quả thực hiện trên các lĩnh vực cụ thể của năm 2021 và quý I/2022*

- *Lĩnh vực Chứng thực*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 3.497 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 3.497 hồ sơ đạt tỷ lệ 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực Hộ tịch*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 2.644 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 2644 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực Đất đai*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 223 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 177 hồ sơ, tỷ lệ đạt 79,37%. Bị trễ hẹn 46 hồ sơ, đến nay đã giải quyết xong đạt tỷ lệ 100%. Nguyên nhân đất đai đã có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhưng do cán bộ tiếp nhận chậm trễ trong việc click hồ sơ gửi trả và hoàn thành.

- *Lĩnh vực Lao động – TBXH*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 07 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 07 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực hộ khẩu*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 2.900 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 2.900 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Kết quả thực hiện mô hình “3 trong 1”*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 281 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 281 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Khảo sát phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân qua phiếu khảo sát*: UBND xã đã giao cho bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính phát phiếu khảo sát lĩnh vực chứng thực khoảng 10% trong tổng số chứng thực. Tổng số phiếu phát khảo sát 615 phiếu. Kết quả khảo sát: Rất hài lòng 153 phiếu, tỷ lệ đạt 24,88%; hài lòng 250 phiếu, tỷ lệ đạt 40,65%; bình thường 210 phiếu, tỷ lệ đạt 34,15%; không hài lòng 02 phiếu, tỷ lệ 0,32%.

- *Kết quả thu phí và lệ phí*: Qua kiểm tra cho thấy nhìn chung việc thu phí và lệ phí đều được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, không có trường hợp thu sai quy định.

Tổng thu năm 2021 là 101.670.000 đồng, quý I/2022 là 25.490.000 đồng và nộp 100% vào ngân sách Nhà nước theo đúng quy định.

## **2.2. UBND xã Đăng Hà**

*a) Tình hình hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của UBND xã Đăng Hà*

Qua khảo sát thực tế, nhìn chung phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được trang bị cơ sở vật chất và trang thiết bị cơ bản đáp ứng giải quyết các yêu cầu đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch và giải quyết hồ sơ hành chính; diện tích Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đảm bảo theo yêu cầu. Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ. Các TTHC và quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đều được



niêm yết, công khai theo đúng quy định tại Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 16/8/2019 của UBND tỉnh.

*b) Kết quả thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính:*

Qua kiểm tra cho thấy, nhìn chung công tác tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ, công tác giao trả kết quả giải quyết hồ sơ theo TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã được thực hiện tương đối tốt, có sổ theo dõi danh sách giao nhận và ký nhận hồ sơ; có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu quy định; Hồ sơ tiếp nhận và giải quyết được tổng hợp khá đầy đủ vào phần mềm cải cách hành chính và sổ ghi chép; các quy trình, hồ sơ thủ tục, thời gian giải quyết theo đúng quy định; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã đã tạo chuyển biến tích cực trong công tác quản lý nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân cùng tham gia giám sát kết quả thực thi trách nhiệm của cán bộ, công chức. Những kết quả đạt được đã tạo ra một số tác động tích cực.

Tuy nhiên, công tác cập nhật văn bản chưa thường xuyên của tỉnh và của huyện trong công tác thực hiện nhiệm vụ.

*c) Kết quả thực hiện trên các lĩnh vực cụ thể của năm 2021 và quý I/2022*

- *Lĩnh vực Đất đai:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 83 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 83 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%.

- *Lĩnh vực Chứng thực:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 2.476 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 2.471 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,80%. Số hồ sơ trễ hẹn 05 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,20%. (*Lý do trễ hẹn: bị lỗi mạng, một số hồ sơ do công chức quên bấm thao tác kết thúc trả hồ sơ nhưng thực tế các hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống dịch vụ công đã được xử lý và giải quyết trả kết quả đúng hẹn cho công dân.*)

- *Lĩnh vực Hộ tịch:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 730 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 730 hồ sơ đạt tỷ lệ 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực hộ khẩu:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 338 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 337 hồ sơ, tỷ lệ đạt 99,70%. Số hồ sơ trễ hẹn 01 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,30%. (*Lý do trễ hẹn: do cơ quan đề nghị trả lời xác minh chậm.*)

- *Lĩnh vực Lao động – TBXH:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 91 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 91 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Kết quả thực hiện mô hình “3 trong 1”:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 134 hồ sơ, đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 134 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Khảo sát phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân qua phiếu khảo sát:* UBND xã đã giao cho bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính phát phiếu khảo sát lĩnh vực chứng thực khoảng 10% trong tổng số chứng thực. Tổng số phiếu phát khảo sát 153 phiếu. Kết quả khảo sát: Rất hài lòng 98 phiếu, đạt tỷ lệ 64,05%; hài lòng 55 phiếu, tỷ lệ đạt 35,95%.

- *Kết quả thu phí và lệ phí:* Qua kiểm tra cho thấy nhìn chung việc thu phí và lệ phí đều được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, không có trường hợp thu sai quy định.

Tổng thu năm 2021 là 47.468.000 đồng, quý I/2022 là 24.242.000 đồng và nộp 100% vào ngân sách Nhà nước theo đúng quy định.

### **2.3. UBND xã Phú Sơn**

*a) Tình hình hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của UBND xã Phú Sơn*

Qua khảo sát thực tế, nhìn chung phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được trang bị cơ sở vật chất và trang thiết bị cơ bản đáp ứng giải quyết các yêu cầu đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch và giải quyết hồ sơ hành chính; diện tích Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đảm bảo theo yêu cầu.

Tuy nhiên, qua khảo sát tại địa phương cho thấy một số hạn chế như sau:

- Diện tích tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vẫn còn chưa đảm bảo theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

Danh mục TTHC được công khai còn ít; hệ thống bảng biểu còn thiếu, nhiều văn bản đã hết hiệu lực chưa được thay thế không thuận tiện cho việc tra cứu văn bản, nội quy làm việc chưa có...

- Việc bố trí vị trí không gian khu vực nhận hồ sơ chưa phù hợp.

*b) Kết quả thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính:*

Qua kiểm tra cho thấy, nhìn chung công tác tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ, công tác giao trả kết quả giải quyết hồ sơ theo TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã được thực hiện tương đối tốt, có sổ theo dõi danh sách giao nhận và ký nhận hồ sơ; có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu quy định; Hồ sơ tiếp nhận và giải quyết được tổng hợp khá đầy đủ vào phần mềm cải cách hành chính và sổ ghi chép; các quy trình, hồ sơ thủ tục, thời gian giải quyết theo đúng quy định; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã đã tạo chuyển biến tích cực trong công tác quản lý nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân cùng tham gia giám sát kết quả thực thi trách nhiệm của cán bộ, công chức. Những kết quả đạt được đã tạo ra một số tác động tích cực.

Tuy nhiên, việc mở sổ sách và ghi chép thông tin theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ, nhất là sổ theo dõi hồ sơ danh sách giao nhận và ký nhận hồ sơ vẫn còn trễ hẹn; Chưa có nơi để tiếp công dân theo quy định.

*c) Kết quả thực hiện trên các lĩnh vực cụ thể của năm 2021 và quý I/2022*

- *Lĩnh vực Chứng thực:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 4.418 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 4.418 hồ sơ đạt tỷ lệ 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực Hộ tịch:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 1.303 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 1.303 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực Đất đai:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 130 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 129 hồ sơ, tỷ lệ đạt 99,23%. Bị trễ hẹn 01 hồ sơ, đến nay đã giải quyết xong đạt tỷ lệ 100%. Nguyên nhân do cán bộ tiếp nhận của Chi Cục thuế chậm trễ trong việc click hồ sơ gửi trả và hoàn thành.

- *Lĩnh vực Lao động – TBXH:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 18 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 18 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Lĩnh vực hộ khẩu:* Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 238 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 238 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Kết quả thực hiện mô hình “3 trong 1”*: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 148 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết đúng trình tự, thời gian 148 hồ sơ, tỷ lệ đạt 100%. Không có hồ sơ trễ hẹn.

- *Khảo sát phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân qua phiếu khảo sát*: UBND xã đã giao cho bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính phát phiếu khảo sát lĩnh vực chứng thực khoảng 10% trong tổng số chứng thực. Tổng số phiếu phát khảo sát 234 phiếu. Kết quả khảo sát: Rất hài lòng 204 phiếu, tỷ lệ đạt 87,18%; hài lòng 30 phiếu, tỷ lệ đạt 12,82%.

- *Kết quả thu phí và lệ phí*: Qua kiểm tra cho thấy nhìn chung việc thu phí và lệ phí đều được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, không có trường hợp thu sai quy định.

Tổng thu năm 2021 là 24.664.000 đồng, quý I/2022 là 12.454.000 đồng và nộp 100% vào ngân sách Nhà nước theo đúng quy định.

### **3. Đánh giá nhận xét kết quả giải quyết của UBND các xã được giám sát**

- Nội dung niêm yết công khai TTHC chưa chưa bảo đảm theo yêu cầu, chưa khoa học. Việc tra cứu văn bản của tỉnh, huyện áp dụng tại địa phương còn khó khăn khi người dân tới giao dịch...

- Việc bố trí vị trí không gian khu vực nhận hồ sơ của người dân ngồi chờ làm việc chưa phù hợp. Việc trao đổi thông tin giữa cán bộ công chức với người dân đến giao dịch còn chưa cụ thể dẫn đến một số trường hợp sai sót hồ sơ phải điều chỉnh nhiều lần.

- UBND các xã cần thực hiện tốt trong việc giải quyết các thủ tục hành chính đúng trình tự, thời gian tránh để trễ hạn của người dân (Bom Bo trễ hạn 46 hồ sơ trong lĩnh vực đất đai; Đăng Hà trễ hạn 05 hồ sơ trong lĩnh vực chứng thực, 01 hồ sơ trong lĩnh vực hộ khẩu).

- Việc tiếp đón người dân đến liên hệ công việc giao dịch hành chính chưa được chu đáo (nước uống và chỗ ngồi chờ cho người dân).

- Các văn bản sắp xếp còn chưa khoa học. Việc lấy ý kiến thăm dò sự hài lòng của người dân nhưng chưa đánh giá kết quả (xã Đăng Hà, Phú Sơn).. Công tác cập nhật văn bản chưa thường xuyên của tỉnh và của huyện trong công tác thực hiện nhiệm vụ. Chưa có nơi để tiếp công dân theo quy định (xã Phú Sơn)..

- Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của xã chưa đảm bảo về diện tích (xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn).

### **III. Một số kiến nghị**

#### **1. Đối với UBND huyện**

- Tiếp tục chỉ đạo các phòng ban chuyên môn, đơn vị tăng cường kiểm soát quá trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý đối với các xã, thị trấn đảm bảo thời gian quy định.

- Tiếp tục quan tâm đầu tư hệ thống trang, thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cấp đường truyền để giải quyết công việc tại bộ phận một cửa các xã nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu trong tình hình mới.

- Chỉ đạo phòng, ban chuyên môn tổ chức mở lớp tập huấn cho công chức Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả cấp xã nhằm nâng cao trình độ chuyên môn

nghệ vụ, kỹ năng, trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân trong tiếp nhận, giải quyết các TTHC.

- Đầu tư xây dựng phòng tiếp công dân của xã Phú Sơn.

## 2. Đối với UBND các xã được giám sát

- Chỉ đạo đơn đốc cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa giải quyết hồ sơ đúng thời gian quy định, hạn chế hồ trợ trễ hẹn; sắp xếp phân công cán bộ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa bảo đảm hài hòa để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

- Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở, kiên quyết xử lý những công chức, viên chức có hành vi tiêu cực, gây nhũng nhiễu, phiền hà trong giải quyết công việc của công dân. Đồng thời, tiếp tục duy trì tổ chức thực hiện khảo sát phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân qua phiếu khảo sát theo Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh Bình Phước.

- Tăng cường sử dụng hiệu quả các ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, đảm bảo quy trình, thủ tục; thực hiện nghiêm việc xin lỗi công dân khi cán bộ công chức, viên chức của mình khi để hồ sơ trễ hẹn theo quy định

- Chính trang lại bảng niêm yết công khai bộ TTHC, sắp xếp và thường xuyên cập nhật văn bản mới một cách khoa học để người dân tiện theo dõi; điều chỉnh bổ sung Nội quy làm việc tại Bộ phận một cửa cho phù hợp với quy định hiện nay; bố trí nước uống phục vụ cho tổ chức, cá nhân trong khi chờ đợi làm việc.

- Xây dựng phòng tiếp công dân đảm bảo thuận tiện cho người dân đến giao dịch (xã Phú Sơn). Xây dựng nội quy tiếp công dân theo Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Trên đây là kết quả khảo sát, giám sát của Ban Pháp chế HĐND huyện tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả UBND các xã Bom Bo, Đăng Hà, Phú Sơn. Ban Pháp chế HĐND huyện báo cáo Thường trực HĐND huyện.

### Nơi nhận:

- Thường trực HĐND huyện
- CT UBND, UBMTTQVN huyện;
- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- UBND các xã giám sát;
- Các vị Đại biểu HĐND huyện;
- LĐVP, CVVP;
- Lưu VT.

**TM. BAN PHÁP CHẾ  
TRƯỞNG BAN**



**Lê Văn Ngọc**

ĐẢNG TỈNH