

Số: /BC-UBND

Pờ Y, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả triển khai thực hiện và duy trì nâng cao tiêu chí xã nông thôn mới nâng cao đối với tiêu chí 15 - Hành chính công

Thực hiện Công văn số 250/CV-VP ngày 18/7/2024 của Văn phòng HĐND&UBND huyện về việc đôn đốc triển khai thực hiện và tiếp tục duy trì nâng cao tiêu chí xã nông thôn mới nâng cao đối với tiêu chí 15 - Hành chính công; UBND xã báo cáo kết quả triển khai thực hiện, như sau:

#### I. CÔNG TÁC, CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH

Căn cứ Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 13 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Ban hành quy định mức đạt chuẩn Bộ tiêu chí về: xã nông thôn mới, xã nông thôn mới nâng cao, xã nông thôn mới kiểu mẫu trên địa bàn tỉnh Kon Tum giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 2571/KH-UBND ngày 30/8/2022 của UBND huyện Ngọc Hồi về việc thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021-2025; Nghị quyết số 14/NQ-ĐU ngày 31/12/2020 của Đảng ủy xã về xây dựng Nông thôn mới nâng cao và khu dân cư kiểu mẫu giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn xã Pờ Y; Đảng ủy, UBND xã đã lãnh đạo, chỉ đạo và ban hành văn bản các loại để lãnh đạo, chỉ đạo điều hành thực hiện nhiệm vụ xây dựng nông thôn mới trên địa bàn xã<sup>(1)</sup>.

Trên cơ sở các văn bản của cấp trên, UBND xã đã tổ chức quán triệt các văn bản chỉ đạo của Trung ương và địa phương nhằm nâng cao việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho cán bộ, công chức và người lao động. Để triển khai thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính có hiệu quả, UBND xã đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách TTHC trên địa bàn xã<sup>(2)</sup>. Tại Bộ phận một cửa xã, UBND xã đã củng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã làm Trưởng bộ phận, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã làm Phó Trưởng bộ phận<sup>(3)</sup> và 07 công chức, gồm: Văn phòng-Thống kê (02đ/c); Tư pháp-Hộ tịch (02đ/c); Địa chính-Nông nghiệp-Xây dựng-Môi trường (02đ/c); Văn hóa-Xã hội (01đ/c). UBND xã đã bố trí đủ nhân sự làm việc tại Bộ

<sup>1</sup> Nghị quyết 72-NQ/ĐU, ngày 26/02/2024 của Ban Chấp hành Đảng bộ xã về xây dựng xã đạt chuẩn nông thôn mới nâng cao và các thôn đồng bào dân tộc thiểu số Măng Tôn, Iệt đạt chuẩn nông thôn mới năm 2024; Kế hoạch số 122-KH/ĐU, ngày 26/02/2024 của Ban Chỉ đạo xây dựng nông thôn mới và nông thôn mới kiểu mẫu xã Pờ Y về triển khai thực hiện xây dựng xã đạt chuẩn nông thôn mới nâng cao năm 2024 trên địa bàn xã;...

- Từ đầu năm đến thời điểm báo cáo, Đảng ủy, UBND xã đã tổ chức được 20 cuộc họp triển khai và báo cáo tiến độ kết quả thực hiện xây dựng nông thôn mới trên địa bàn xã.

<sup>2</sup> Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 15/02/2024 về thực hiện cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính trọng tâm năm 2024 tại đơn vị UBND xã. Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 27/3/2024 của Ủy ban nhân dân xã về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn xã;...

<sup>3</sup> Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 16/8/2023 về kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

phận một cửa để tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đang phát sinh trong ngày tại địa phương.

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa xã: Đảm bảo cho quá trình thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Bố trí 07 bộ máy tính, 07 máy in, 02 máy scan, 01 máy photocopy, 01 máy tính màn hình cảm ứng cho công dân, 02 máy điều hòa, tủ đựng hồ sơ, bàn ghế, kiosk khảo sát hài lòng khách hàng,...)

## II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

### 1. Đối với tiêu chí 15.1: Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Về cung cấp, sử dụng dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính:

+ UBND xã đã cung cấp, sử dụng dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính thông qua việc cài đặt, cấu hình thông tin tài khoản người tiếp nhận, người ký bản sao chứng thực điện tử và cấu hình chữ ký, con dấu của Ủy ban nhân dân cấp xã; có phát sinh hồ sơ trên hệ thống quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia. Năm 2022 phát sinh tối thiểu 10% hồ sơ giao dịch về chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; các năm tiếp theo căn cứ vào chỉ tiêu tối thiểu tại Quyết định được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao”: Tiếp nhận và giải quyết **255/219 hồ sơ, Đạt 49%** (tính từ ngày 01/01/2024-13/8/2024).

- Về sử dụng dịch vụ công trực tuyến:

+ UBND xã đã đầu tư máy tính màn hình cảm ứng kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tra cứu thông tin, TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC. Cài đặt sẵn trên máy tính dành cho công dân và tài khoản zalo của công dân để thực hiện đánh giá mức độ hài lòng. Năm 2024 tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tối thiểu 50%: Chưa đạt, **109/1.185 hồ sơ, tỷ lệ 9,19%**. Tỷ lệ đạt thấp do lĩnh vực Chứng thực chưa được Cổng dịch vụ công cung cấp dịch vụ công trực tuyến (Lĩnh vực Chứng thực tiếp nhận 958 hồ sơ).

- Về số hóa hồ sơ:

+ Đã tổ chức thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ”.

+ Sau khi có văn bản chỉ đạo của các cấp về triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. UBND xã đã rà soát và trang bị các trang thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn xã. Năm 2024, tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận đạt **78,87% (933/1183HS)**, tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận đạt **62,26% (734/1179HS)**; (Theo Quyết định số 55/QĐ-UBND ngày 08/02/2023 của UBND tỉnh Kon Tum thì tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã đạt **tối thiểu 15%**).

- Về tiếp nhận xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh:

+ Sau khi có chỉ đạo của cấp trên triển khai việc tiếp nhận xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. UBND xã đã chỉ đạo Bộ phận TN&TKQ xã thực hiện 100% hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và được cập nhật, xử lý thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và không có hồ sơ không được tiếp nhận cập nhật thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Tổng số hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống giải quyết TTHC tỉnh đến ngày 13/8/2024 là **1.185 hồ sơ, đạt 99,7%**.

## **2. Đối với tiêu chí 15.2: Có dịch vụ công trực tuyến một phần**

- Từ ngày 01/01/2024 đến 13/8/2024 xã tiếp nhận 109 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, trong đó 21 hồ sơ thuộc dịch vụ công trực tuyến một phần.

## **3. Đối với tiêu chí 15.3: Giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và không để xảy ra khiếu nại vượt cấp:**

a) Công khai 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết và các nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo đúng quy định tại 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 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 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 và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính: **Đạt 100%**.

b) 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được tổ chức tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ: **Đạt 100%**.

c) Đã tổ chức thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, đáp ứng mục tiêu số hóa đối với cấp xã được giao tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ và khoản 2 mục III Điều 1 về cải cách thủ tục hành chính tại 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. **Kết quả số hóa hồ sơ đạt 62,26%; kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đạt 99,7%**.

d) Trong 03 (ba) năm liên tục liền kề trước năm xét công nhận, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của xã được giải quyết đúng hoặc sớm hạn đạt tối thiểu từ 98% trở lên đối với hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và 95% trở lên đối với hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông tại bước tiếp nhận, xử lý ở cấp xã; các hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết quá hạn phải thực hiện xin lỗi theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; không có kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải sửa đổi, bổ sung do lỗi của cơ quan nhà nước hoặc bị phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, khiếu kiện; không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật trong giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, khiếu kiện được cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý, kết luận là không đúng hoặc vu cáo: Trong năm 2024, UBND xã không nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân và doanh nghiệp về chất lượng, thời gian giải quyết TTHC tại cấp xã. **Đạt 99,7** (Có hồ sơ minh chứng kèm theo).

đ) Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của năm liền kề trước năm xét công nhận và tại thời điểm xét công nhận theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ: **qua các năm được xếp đạt loại tốt trở lên. Năm 2024, đạt 80,7/100 điểm.**

e) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt mục tiêu được giao tại khoản 2 mục III Điều 1 về cải cách thủ tục hành chính của Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ: **Đạt 100%.**

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

#### 1. Đánh giá chung:

+ UBND xã tiếp tục chỉ đạo sâu sát việc lập, ban hành kế hoạch cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính; triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện xuyên suốt, bám sát theo kế hoạch cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính của UBND xã để triển khai có hiệu quả, đạt được mục tiêu đề ra.

+ Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa xã luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu nhiệm vụ. Tính kỷ luật, kỷ cương hành chính, ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ nhân dân; thực hiện quy tắc, văn hóa ứng xử nơi công sở của cán bộ, công chức được cải thiện rõ rệt.

+ Cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và các cán bộ công chức bộ phận chuyên môn có sự phối hợp đồng bộ trong thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Công tác triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính luôn được triển khai thực hiện nghiêm túc.

+ Dịch vụ “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” và sử dụng lại kết quả bản sao chứng thực điện tử để thực hiện dịch vụ công trực tuyến từng bước có sự chuyển biến. UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết được **255/219** hồ sơ chứng thực điện tử, **đạt 49%**.

+ Thực hiện Chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các văn bản của tỉnh, huyện, UBND xã chỉ đạo triển khai công tác số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC cấp xã, đến nay BPMC đã hoàn thành triển khai Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và kết nối chia sẻ kết quả số hóa với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc triển khai công tác số hóa hồ sơ TTHC tại xã đã có nhiều chuyển biến tích cực; tỷ lệ số hóa thành kết quả giải quyết TTHC: **đạt 62,26%**.

## **2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

### **2.1. Tồn tại, hạn chế**

- Việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến chưa thường xuyên, sâu rộng, chưa huy động được các cá nhân, tổ chức tham gia, tuyên truyền còn mang tính hình thức nên chưa đem lại hiệu quả, số lượng dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ là rất ít.

### **2.2. Nguyên nhân**

- Do phần lớn người dân đến làm thủ tục hành chính tại cơ quan Nhà nước là lao động nông thôn, lớn tuổi, trình độ công nghệ thông tin còn hạn chế nên khó khăn trong việc tiếp cận máy vi tính, điện thoại thông minh, công nghệ thông tin còn hạn chế, nên còn e dè ngại tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Do người dân quen nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả các cấp. Bên cạnh tâm lý lo ngại, mất an toàn thông tin mạng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

## **3. Giải pháp thực hiện các Tiêu chí, chỉ tiêu chưa đảm bảo trong những tháng cuối năm 2024.**

- Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính; công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, quy định hành chính theo phương án đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Cải cách mạnh mẽ thủ tục hành chính, trước mắt tập trung vào các thủ tục hành chính mà người dân còn nhiều ý kiến chưa hài lòng thuộc các lĩnh vực như: tư pháp, hộ tịch, hộ khẩu, BHXH,... theo hướng thuận lợi nhất cho người dân; thực hiện nghiêm túc công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; tăng cường công tác tự kiểm tra trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân; thực hiện nghiêm quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác về thực hiện công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trong thời gian tới.

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai các nhiệm vụ, giải pháp thúc đẩy hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn xã năm 2024 theo Công văn số 1048/KH-UBND ngày 10 tháng 4 năm 2024 của UBND huyện; Công văn số 1480/UBND-TH ngày 16 tháng 5 năm 2024 của UBND huyện về việc đẩy mạnh thực hiện cải cách TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Tập trung thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và đẩy mạnh việc khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; gắn kết việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức và quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp.

#### **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ: Không**

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai thực hiện và duy trì nâng cao tiêu chí xã nông thôn mới nâng cao đối với tiêu chí 15 - Hành chính công./.

#### ***Nơi nhận:***

- Văn phòng HĐND&UBND huyện (b/c);
- TT Đảng ủy-HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Lưu: VT, TH.

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

**Võ Thị Thu Hà**