

Số: /BC-UBND

Quy Kỳ, ngày 10 tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả tự đánh giá chỉ số cải cách hành chính, sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính năm 2022 của UBND xã Quy Kỳ

I. CÔNG TÁC TỔ CHỨC, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Các văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện của cấp trên

Địa phương thực hiện tốt các văn bản chỉ đạo của cấp trên.

2. Văn bản chỉ đạo, triển khai của cơ quan đơn vị

Công tác CCHC luôn được Đảng uỷ và chính quyền địa phương quan tâm, do đó việc lãnh đạo, chỉ đạo luôn được thực hiện sát sao, đầy đủ; đảm bảo các văn bản của các cấp liên quan đến công tác CCHC được triển khai thực hiện có hiệu quả, đúng quy trình, đúng luật.

Ủy ban xã xây dựng kế hoạch CCHC của đơn vị: Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của xã Quy Kỳ; kế hoạch số 05/KH-UBND, ngày 08/01/2021 tuyên truyền CCHC; Kế hoạch số 01/KH-UBND, ngày 04/01/2022 kiểm soát thủ tục hành chính; kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 27/01/2022 triển khai thực hiện nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công xã Quy Kỳ; kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 27/01/2022 rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022; kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 14/2/2022 truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2022; kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 26/01/2022 thực hiện nâng cao chỉ số cải cách hành chính năm 2022; kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 18/02/2022 thực hiện phong trào thi đua “ Chung tay cải cách hành chính” giai đoạn 2022 – 2025; xây dựng kế hoạch số 30A/KH-UBND ngày 27/01/2022 kế hoạch cải cách hành chính nhà nước xã Quy Kỳ giai đoạn 2021 – 2025; - Xây dựng kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 13/5/2022 của UBND kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính Xã Quy Kỳ năm 2022; Xây dựng kế hoạch số 01/KH-HĐND ngày 23/5/2022 của HĐND xã kế hoạch về giám sát thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2022.

Tổ chức triển khai kịp thời, ngày sau khi nhận được văn bản chỉ đạo của cấp trên, và của Đảng uỷ - HĐND cùng cấp.

II PHÂN TÍCH KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2022

1. Tổng quan về chỉ số CCHC

Chỉ số cải cách hành chính của địa phương còn khá khiêm tốn, chỉ số đạt chưa cao, sau khi thực hiện tự đánh giá và được Cấp trên thẩm định chỉ số điểm đạt 58,25 điểm, đạt nhóm Trung bình theo thang điểm quy định của cấp trên.

Qua chỉ số đã được rà soát chấm điểm cho thấy công tác cải cách hành chính trên địa bàn xã Quy Kỳ đạt được kết quả còn thấp, cần sự vào cuộc của Cấp uỷ Đảng, Chính quyền địa phương cùng toàn thể cán bộ, công chức chuyên môn.

2. Đánh giá kết quả chung đạt được

Chỉ số điểm cải cách hành chính năm 2021 đạt 65 điểm; năm 2022 đạt 58,25 điểm = 89,6% so với cùng kỳ năm 2021.

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo: Đạt 6/10 điểm
- Xây dựng và tổ chức thực thi pháp luật: Đạt 6/7 điểm
- Cải cách thủ tục hành chính: Đạt 5/20 điểm
- Hoạt động của Chính quyền cơ sở: Đạt 13,5/20 điểm
- Cải cách chế độ công vụ: Đạt 9/10 điểm
- Cải cách tài chính công: Đạt 3/5 điểm
- Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số: Đạt 6,25/12 điểm
- Thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội ở địa phương: Đạt 9,5/16 điểm

3. Kết quả chi tiết điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt

3.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo:

+ Thời điểm ban hành kế hoạch, bổ sung nội dung văn bản: Do đó ký số lại không đúng với ngày ban hành văn bản: 0 điểm.

+ Tổ chức kiểm tra, tự kiểm tra CCHC trong năm, không có thông báo kết quả: 0 điểm.

+ Xử lý các vấn đề sau kiểm tra CCHC (Tự kiểm tra): Không có báo cáo: 0 điểm.

+ Sáng kiến, giải pháp trong công tác CCHC: 0 điểm;

+ Người đứng đầu Chính quyền trực tiếp phụ trách CCHC: Văn bản chưa thể hiện Chủ tịch UBND xã phụ trách: 0 điểm.

3.2. Xây dựng và tổ chức thực thi pháp luật:

+ Công khai văn bản quy phạm pháp luật theo quy định: 0 điểm

+ Báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật: 0 điểm.

3.3.- Cải các thủ tục hành chính

+ Thực hiện kế hoạch: 0 điểm

+ Quy chế hoạt động ban hành năm 2019: 0 điểm

- + Diện tích phòng làm việc một cửa: 0 điểm
- + Trang thiết bị một cửa: 0 điểm
- + Đăng tải TTHC trên trang thông tin điện tử của địa phương: 0 điểm
- + Công khai và danh sách cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa: 0 điểm.
- + Công khai tại bộ phận một cửa: 0 điểm
- + Công khai trên trang thông tin điện tử: 0 điểm
- + Hướng dẫn công khai thực hiện bằng phiếu TTHC: 0 điểm
- + Xây dựng và niêm yết bộ hồ sơ mẫu tại bộ phận một cửa: 0 điểm
- + Xây dựng và đăng tải video hướng dẫn thực hiện TTHC trên trang thông tin điện tử hoặc công khai tại Bộ phận một cửa: 0 điểm
- + Phân công lãnh đạo trực tại bộ phận một cửa để ký văn bản, giấy tờ phục vụ cá nhân, tổ chức: 0 điểm
- + Thủ tục hành chính Công an, quân sự: 0 điểm
- + TTHC theo quyết định số 1291/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ (Công an, quân sự: 0 điểm
- + Thực hiện liên thông lĩnh vực đất đai: 0 điểm
- + Thực hiện liên thông với huyện, các cơ quan liên quan TTHC về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi: 0 điểm
- + Liên thông TTHC đăng ký khai tử, xoá thường trú, hưởng chế độ tử tuất, hỗ trợ mai táng phí: 0 điểm
- + Tạo tài khoản cho cá nhân trên cổng dịch vụ công quốc gia: 0 điểm
- + Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: 0 điểm
- + Công khai kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh: 0 điểm
- + Công khai kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh: 0 điểm
- + Đổi mới cơ chế một cửa, liên thông: 0 điểm
- + Thực hiện đánh giá kết quả giải quyết TTHC: 0 điểm

3.4. Hoạt động của Chính quyền cơ sở

- + Hoạt động của UBND cấp xã: 0 điểm
- + Giải quyết ý kiến, kiến nghị, phản ánh của người dân: 0 điểm
- + Nơi tiếp công dân: 0 điểm

+ Tiếp nhận, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo: 0 điểm
+ Hình thức nhân dân bàn và biểu quyết đề cấp có thẩm quyền quyết định: 0 điểm

+ Nội dung nhân dân tham gia ý kiến: 0 điểm

+ Kiến nghị sau giám sát của Ban thanh tra nhân dân: 0 điểm

+ Kiến nghị sau giám sát của Ban giám sát cộng đồng: 0 điểm

3.5. Cải cách chế độ công vụ

Đạt điểm tối đa theo yêu cầu văn bản cấp trên

3.6. Cải cách tài chính công

+ Thực hiện đúng quy định về định mức sử dụng trang thiết bị, tài sản công: 0 điểm

+ Quy chế chi tiêu nội bộ: 0 điểm

+ Thực hiện khoán biên chế, kinh phí: 0 điểm

3.7. Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

+ Gắn kết, lồng ghép chuyên đổi số, xây dựng chính quyền số với phong trào thi đua và lựa chọn, vinh danh, khen thưởng cho các điển hình tiên tiến về chuyển đổi số: 0 điểm

+ Bố trí công chức chuyên môn phụ trách chuyển đổi số: 0 điểm

+ Chữ ký điện tử, chữ ký số: 0 điểm

+ Cung cấp dịch vụ công trực tuyến: 0 điểm

+ Tỷ lệ dịch vụ công đủ điều kiện cung cấp ở mức độ 4: 0 điểm

+ Dịch vụ công trực tuyến cung cấp có phát sinh hồ sơ: 0 điểm

+ Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích: 0 điểm

+ Tỷ lệ hồ sơ trả kết quả qua dịch vụ bưu chính: 0 điểm

3.8. Thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội ở địa phương

+ Thực hiện chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội được giao: 0 điểm

+ Thực hiện chương trình xây dựng nông thôn mới và quản lý các hoạt động xây dựng: 0 điểm

+ Hệ thống đường giao thông: 0 điểm

+ Đường điện liên thôn: 0 điểm

+ Đường trục thôn, đường ngõ: 0 điểm

+ Hệ thống chiếu sáng: 0 điểm

- + Tỷ lệ người dân dùng nước sạch theo quy định: 0 điểm
- + Hệ thống điện lưới quốc gia: 0 điểm
- + Tiêm phòng cho trẻ em: 0 điểm
- + Quản lý sử dụng đất và công tác giải phóng mặt bằng: 0 điểm

(Có biểu chi tiết kèm theo đề nghị Cán bộ, công chức xã theo dõi hoàn thiện văn bản thực hiện tốt nhiệm vụ năm 2023)

4. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế đối với các thành phần tiêu chí chưa đạt điểm

- Còn có sự chủ quan trong thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, thiếu sự chủ động trong công tác tham mưu; chưa quan tâm đến công tác cải cách hành chính tại địa phương do đó khi thực hiện chấm điểm chỉ số CCHC thiếu, sót văn bản minh chứng theo yêu cầu văn bản chỉ đạo cấp trên.

- Do sơ xuất trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, có những nội dung đã xây dựng văn bản, có báo cáo đầy đủ tuy nhiên nội dung văn bản chưa đảm bảo theo yêu cầu của tính chất văn bản đó; có những nội dung khó thực hiện như: hướng dẫn thông qua bộ mẫu hồ sơ hoặc video, xây dựng và đăng tải Video hướng dẫn thực hiện TTHC trên trang thông tin điện tử,.....

*** CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

1. Công tác chỉ đạo điều hành CCHC

- Chủ động đăng ký, tham gia đội thi CCHC khi huyện tổ chức; tổ chức giám sát thường xuyên.

- Khuyến khích cán bộ công chức phát huy xây dựng sáng kiến giải pháp CCHC cấp huyện, tỉnh.

2. Xây dựng và tổ chức thực thi pháp luật

- Tổ chức thực hiện rà soát văn bản quy phạm pháp luật; công khai văn bản QPPL theo quy định.

- Tổ chức thực hiện các hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật.

- Thực hiện tốt công tác hoà giải tại địa phương.

3. Cải cách thủ tục hành chính

- Tham mưu xây dựng bộ hướng dẫn video kiểu mẫu.

- Công khai địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị.

- Thực hiện liên thông lĩnh vực đất đai, có trên phần mềm một cửa.

- Tham mưu thực hiện có hồ sơ trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.

- Đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Hoạt động của Chính quyền cơ sở

- Xây dựng kế hoạch giám sát của HĐND; quyết định các biện pháp theo quy định của Luật tổ chức Chính quyền địa phương trên địa bàn cấp xã.

- Bố trí nơi tiếp công dân theo quy định; tổ chức tiếp công dân của người đứng đầu chính quyền cơ sở.

- Thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; phấn đấu đạt 100% kế hoạch phát triển KTXH năm 2023.

- Xây dựng kế hoạch rà soát văn bản quy phạm pháp luật và báo cáo theo quy định.

- Thực hiện tốt các nội dung thuộc thẩm quyền cấp xã theo pháp lệnh 34/2007/PL-UBTVQH11.

5. Cải cách tài chính tài chính công

- Thực hiện đúng quy định về định mức sử dụng trang thiết bị, tài sản công.

- Thực hiện khoán biên chế, kinh phí.

- Công khai trên trang thông tin điện tử.

6. Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

- Thành lập Ban chỉ đạo, Tổ, bộ phận về chuyển đổi số; bố trí công chức chuyên môn phụ trách chuyển đổi số.

7. Thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương

- Thực hiện thu ngân sách hàng năm của địa phương theo kế hoạch được giao.

- Xây dựng báo cáo đầy đủ số liệu về các nội dung thực hiện tại địa phương; phấn đấu có hệ thống chiếu sáng đường giao thông; 100% người dân sử dụng nước sạch theo quy định; trẻ em được tiêm phòng đủ các mũi vắc xin theo quy định.

III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

1. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá qua 05 tiêu chí chính và 01 tiêu chí gợi ý cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính.

a) Tiếp cận thủ tục hành chính (TTHC).

b) Quy định về TTHC (nội dung TTHC).

c) Sự phục vụ của công chức giải quyết TTHC.

d) Kết quả giải quyết công việc.

đ) Giải quyết phản ánh, kiến nghị.

e) Các đề xuất về cải tiến, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

2. Mục tiêu, nhiệm vụ của các tiêu chí

Bộ câu hỏi thuộc các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 bao gồm 3 nhóm:

Nhóm thứ nhất, trực tiếp đo lường mức độ hài lòng gồm 6 câu hỏi về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức. Trong đó có 1 câu hỏi trực tiếp đo lường mức độ hài lòng về toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ và 5 câu hỏi trực tiếp đo lường mức độ hài lòng tương ứng với 5 yếu tố của dịch vụ.

Nhóm thứ hai, đánh giá chất lượng dịch vụ gồm các câu hỏi đánh giá về chất lượng cung cấp TTHC của các cơ quan hành chính trên địa bàn, những câu hỏi này không trực tiếp đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nhưng lại cung cấp những thông tin đặc biệt quan trọng cho việc phân tích, đánh giá và xem xét toàn bộ quá trình phục vụ của cơ quan hành chính đối với cá nhân, tổ chức nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công.

Nhóm thứ ba về cải tiến cung cấp dịch vụ hành chính công gồm các câu hỏi mở, gồm các đề xuất, kiến nghị, chủ yếu mang tính thu thập thông tin, giúp cho việc phân tích, đánh giá, nắm bắt được những yêu cầu, nguyện vọng của cá nhân, tổ chức góp phần nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Phân tích chỉ số hài lòng, chỉ số thành phần xã

- Năm 2022 kết quả chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính xã Quy Kỳ đạt 62,50 %.

a. Phân tích chỉ số hài lòng theo lĩnh vực

- *Lĩnh vực tư pháp – Hộ tịch*: Tổng số phiếu điều tra 14 phiếu trong đó phiếu rất hài lòng đạt 0 phiếu tỷ lệ 0%; Phiếu hài lòng đạt 10 phiếu tỷ lệ 71,43%; Phiếu bình thường đạt 4 tỷ lệ 28,57%; phiếu không hài lòng 0 phiếu.

- *Lĩnh vực Lao động thương binh xã hội*: Tổng số phiếu điều tra 7 phiếu trong đó phiếu hài lòng 5 phiếu tỷ lệ 71,43%; phiếu rất hài lòng 1 tỷ lệ 14,29%; phiếu bình thường 1 phiếu tỷ lệ 14,29%; phiếu không hài lòng 0 phiếu.

- *Lĩnh vực đất đai*: Tổng số phiếu điều tra 12 phiếu trong đó phiếu hài lòng 6 phiếu tỷ lệ 50%; phiếu rất hài lòng 0 phiếu; phiếu bình thường 6 phiếu tỷ lệ 50%; phiếu không hài lòng 0 phiếu.

- *Lĩnh vực công an*: Tổng số phiếu điều tra 7 phiếu trong đó phiếu hài lòng 4 phiếu tỷ lệ 57,14%; phiếu rất hài lòng 0 phiếu; phiếu bình thường 3 phiếu tỷ lệ 42,86%.

3. Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện

1. Tham mưu thực hiện tốt công tác CCHC, cần rà soát các tiêu chí, tiêu chí thành phần, tập trung thực hiện các giải pháp cụ thể cải thiện, nâng cao thứ hạng Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng đặc biệt có giải pháp cụ thể đối với các lĩnh vực, tiêu chí tồn tại, hạn chế có nguy cơ mất điểm.

2. Tăng cường vai trò lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy Đảng, Chính quyền địa phương, gắn vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước đối với công tác CCHC.

3. Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC; thực hiện nghiêm túc cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị. Tăng cường các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ công trực tuyến mức độ toàn trình. Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

4. Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân về thực hiện một số nội dung PAPI của huyện; chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, giải quyết TTHC, kết quả giải quyết TTHC; tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC. Lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức doanh nghiệp làm thước đo của hiệu quả chất lượng công tác cải cách hành chính.

7. Thực hiện các giải pháp hoàn thành các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của huyện đã đề ra theo kế hoạch, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Đề nghị Đảng ủy - Lãnh đạo UBND quan tâm sát sao hơn nữa đến công tác Cải cách hành chính tại địa phương; cán bộ chuyên môn chủ động trong thực hiện nhiệm vụ CCHC.

- Đề nghị cấp trên hướng dẫn cụ thể hơn về công tác rà soát thủ tục hành chính; hướng dẫn xây dựng hồ sơ biểu mẫu video; mở lớp tập huấn cho các đối tượng là cán bộ, công chức cấp xã để hiểu sâu hơn về công tác cải cách hành chính; mở hội nghị tập huấn triển khai thực hiện chấm chỉ số cải cách hành chính hàng năm.

Trên đây là báo cáo Kết quả tự đánh giá chỉ số cải cách hành chính, sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính năm 2022 của UBND xã Quy Kỳ./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- TT Đảng ủy xã,
- TT HĐND-UBND;
- Lưu:Vp.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Luân Đức Quỳnh

