

Số: 1403/BC-VP

Thanh Trị, ngày 26 tháng 11 năm 2024

## BÁO CÁO

### **Kết quả thực hiện thí điểm Phương án chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính huyện Thanh Trị**

Căn cứ Công văn số 328/UBND-TTHC ngày 02/02/2024 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc thí điểm chuyển giao cho nhân viên Bưu điện thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Kết luận của Ban Thường vụ Huyện ủy về việc thống nhất chủ trương thí điểm (1 năm) Phương án chuyển giao cho Bưu điện huyện thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện (gọi tắt là Bộ phận một cửa) tại Thông báo số 293-TB/HU ngày 26/9/2023;

Căn cứ Nghị quyết số 13/NQ-HĐND ngày 07/11/2023 của Hội đồng nhân dân huyện Thanh Trị về chấp thuận chủ trương và giao dự toán cho Văn phòng HĐND và UBND huyện để thực hiện thí điểm Phương án chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết một số thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa huyện Thanh Trị;

Căn cứ Quyết định số 2275/QĐ-UBND ngày 18/9/2023 của Chủ tịch UBND huyện Thanh Trị về việc phê duyệt Phương án chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính UBND huyện;

Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo kết quả thực hiện, cụ thể như sau:

## **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

### **1. Kết quả hoạt động của Bộ phận một cửa huyện**

- Hiện tại Bộ phận một cửa huyện đang niêm yết công khai và thực hiện giải quyết 293 TTHC thuộc thẩm quyền cấp huyện (trong đó có 249 thủ tục thuộc các cơ quan chuyên môn của huyện thực hiện đã được chuyển giao cho nhân viên Bưu điện trực tiếp tiếp nhận và trả kết quả; 44 thủ tục do Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện thực hiện).

- Năm 2024 (tính đến ngày 15/11/2024), Bộ phận một cửa huyện đã tiếp nhận 9.257 hồ sơ (nhận trực tiếp 3.522 hồ sơ, nhận trực tuyến 5.735 hồ sơ, đạt tỷ lệ 61,95%); kết quả: giải quyết trước hẹn và đúng hẹn 9.240 hồ sơ, trễ hạn 17 hồ sơ (thuộc lĩnh vực đất đai); hồ sơ được trả trực tiếp cho người dân.

## 2. Kết quả thực hiện phương án thí điểm

- Phương án chuyển giao cho nhân viên Bưu điện huyện thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính huyện (gọi tắt là Bộ phận một cửa huyện) được triển khai thực hiện từ tháng 02/2024, đến thời điểm báo cáo là 11 tháng.

- Tại Bộ phận một cửa huyện, nhân viên Bưu điện trực tiếp thực hiện 249 TTHC của 10 cơ quan hành chính trực thuộc UBND huyện; trong 11 tháng năm 2024, đã tiếp nhận 1.878 hồ sơ (trong đó nhận trực tuyến 1.863 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,20%); kết quả: giải quyết trước hạn 1.878 hồ sơ (tỷ lệ 100%), cụ thể:

+ Lĩnh vực hộ tịch, chứng thực 1.559 hồ sơ (1.551 hồ sơ trực tuyến - đạt tỷ lệ 99,48%).

+ Lĩnh vực kinh doanh 287 hồ sơ (281 hồ sơ trực tuyến - đạt tỷ lệ 97,90%).

+ Lĩnh vực xây dựng 28 hồ sơ (28 hồ sơ trực tuyến - đạt tỷ lệ 100%).

+ Lĩnh vực khen thưởng 1 hồ sơ (01 hồ sơ trực tuyến - đạt tỷ lệ 100%).

+ Lĩnh vực văn hóa và thông tin 01 hồ sơ (01 hồ sơ trực tuyến - đạt tỷ lệ 100%).

+ Lĩnh vực tài nguyên nước, môi trường: 02 hồ sơ (01 hồ sơ trực tuyến - đạt tỷ lệ 50%).

- So sánh với năm 2023 (trước khi thực hiện thí điểm Phương án) Bộ phận một cửa huyện đã tiếp nhận 1.543 hồ sơ thuộc lĩnh vực các ngành (trong đó, nhận trực tuyến 544 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 35,25%).

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

### 1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm chỉ đạo của Huyện ủy, UBND Huyện đã tạo điều kiện về chủ trương, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị đầy đủ như: phần mềm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, máy vi tính, máy in, máy scan, hệ thống bắt số tự động trực tiếp, hệ thống bắt số tự động trực tuyến Zalo Official Account (OA) và hệ thống đánh giá sự hài lòng của người dân; sự phối hợp chặt chẽ của các Ban, phòng ngành huyện. Nhìn chung việc triển khai thực hiện thí điểm Phương án chuyển giao cho nhân viên Bưu điện huyện thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa huyện tính đến thời điểm hiện tại tuy chưa đầy 1 năm nhưng có nhiều thuận lợi và đã đạt được nhiều kết quả tích cực như:

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến năm 2024 tăng 63,95% so với năm 2023. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hẹn và đúng hẹn trên 99,8%.

- Qua khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Bộ phận một cửa huyện (thông qua phần mềm đánh giá): 100% ý kiến hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên Bưu điện làm việc tại Bộ phận một cửa; 100% ý kiến hài lòng về thời gian giải quyết TTHC; 100% ý kiến hài lòng về chất lượng xử lý hồ sơ; 100% ý kiến hài lòng về thành phần hồ sơ TTHC.

- Tiết kiệm nguồn nhân lực (*01 Nhân viên làm nhiệm vụ thay cho 10 công chức chuyên môn các ngành*), góp phần giảm tải công việc cho công chức, tạo điều kiện thuận lợi cho công chức cơ quan, đơn vị có thời gian tập trung thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, nâng cao hiệu quả làm việc (*tránh tình trạng lãng phí thời gian phải ngồi trực tại Bộ phận một cửa trong khi áp lực công việc tại cơ quan là rất lớn*).

- Qua nắm thông tin từ lãnh đạo và công chức chuyên môn ở các ngành (có thủ tục hành chính) nhận được kết quả đa số ý kiến đánh giá cao với nhân viên Bưu điện trong công tác phối hợp thực hiện TTHC ( *tinh thần, thái độ, tác phong làm việc...*).

## **2. Hạn chế, khó khăn**

- Hiện nay nhân viên Bưu điện chưa tiếp cận và thực hiện 21 TTHC thuộc lĩnh vực đất đai của Phòng Tài nguyên và Môi trường, triển khai theo Quyết định số 2192/QĐ-UBND ngày 17/9/2024 của UBND tỉnh Sóc Trăng; hầu hết các TTHC này khá mới, hồ sơ khá phức tạp đòi hỏi phải có kiến thức về chuyên ngành, nên nhân viên Bưu điện muốn tiếp nhận được cần phải có thời gian nghiên cứu sâu. Do đó khi có hồ sơ người dân yêu cầu thì phải liên hệ công chức Phòng Tài nguyên và Môi trường đến tiếp nhận nên mất thời gian (*số lượng hồ sơ này không nhiều*).

- Việc triển khai trả kết quả trực tuyến đồng nghĩa với thanh toán phí trực tuyến còn chậm, do người dân vẫn còn thói quen nhận kết quả trực tiếp, đa số người dân không có tài khoản thanh toán trực tuyến.

## **III. KIẾN NGHỊ**

Với kết quả đạt được từ phương án mang lại đã góp phần cho huyện thực hiện đạt mục tiêu cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính văn minh, thân thiện, hiện đại, thực hiện tốt công tác chuyển đổi số trên địa bàn huyện. Văn phòng HĐND và UBND huyện kiến nghị UBND huyện xem xét kiến nghị UBND tỉnh Sóc Trăng, Ban Thường vụ Huyện ủy, Hội đồng nhân dân huyện xem xét chấp thuận chủ trương cho Văn phòng HĐND và UBND huyện được triển khai chính thức phương án chuyển giao cho Bưu điện thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa huyện từ tháng 02 năm 2025.

Kinh phí trả lương cho 01 nhân viên Bưu điện làm việc tại Bộ phận một cửa huyện là 8.418.235 đồng/tháng; được điều chỉnh khi có chủ trương điều chỉnh mức lương cơ sở (kinh phí do ngân sách huyện chi trả).

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện thí điểm Phương án chuyển giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính huyện Thanh Trì./.

**Nơi nhận :**

- UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh;
- TT.Huyện ủy;
- TT.HĐND huyện;
- UBND huyện;
- Lưu: VT, NC.



**CHÍNH VĂN PHÒNG**

**Phạm Thị Tuyết Nhung**