

Số: /BC-UBND

Khánh Vĩnh, ngày tháng 12 năm 2019

BÁO CÁO
Kết quả xây dựng và thực hiện các giải pháp
nâng cao chất lượng phục vụ

Triển khai thực hiện Căn cứ Quyết định số 55/QĐ-UBND ngày 18/01/2019 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2019 của huyện, để phục vụ công tác chỉ đạo điều hành, UBND huyện báo cáo tổng hợp kết quả xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NĂM 2018

1. Đối với UBND huyện:

Theo kết quả khảo sát của Sở Nội vụ, chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của UBND huyện và các cơ quan chuyên môn tăng qua các năm. Năm 2015, đạt 74,84%, không đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao (75%), năm 2016 đạt 78,51%, đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao. Năm 2017 đạt chỉ số cao nhất 90,30%, đến năm 2018 giảm xuống còn 89,11%. Tuy chỉ số có giảm nhưng vẫn xếp loại tốt theo thang đo và hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch tỉnh giao (80%) và kế hoạch của UBND huyện (82%).

2. Đối với UBND các xã, thị trấn:

Đối với cấp xã, năm 2018 chỉ số hài lòng trung bình chung của UBND các xã, thị trấn đạt 87,68%, tăng 4,07% so với năm 2017, đạt mức cao, vượt chỉ tiêu do UBND tỉnh đề ra là 78% và UBND huyện đề ra là 80%. Có 11/14 địa phương có chỉ số từ 80% trở lên trong đó UBND xã Khánh Đông có chỉ số cao nhất, đạt 96,68%, các địa phương không hoàn thành chỉ tiêu UBND huyện giao là Khánh Phú 73,22%, Khánh Bình 78,65% và Khánh Trung 78,79%.

Hầu hết các địa phương đều có chỉ số hài lòng chung tăng mạnh với năm 2017, trong đó xã Khánh Nam có biên độ tăng cao nhất 16,93%, đưa địa phương này từ chỗ có chỉ số thấp thứ 2 trong năm 2017 lên vị trí thứ 2 năm 2018. Có 04 địa phương có chỉ số giảm so với năm 2017, trong đó Khánh Phú có biên độ giảm cao nhất 13,77%, tiếp theo là Khánh Trung 4,87% và Khánh Bình 3,83%, Sông Cầu có chỉ số giảm nhẹ 0,17%.

Chỉ số trung bình chung về sự phục vụ của cán bộ, công chức khối xã năm 2018 đạt 88,64%, tăng nhẹ 0,71% so với năm 2017. Có 12/14 địa phương có chỉ số cao hơn 80%, dẫn đầu là xã Khánh Đông. Hai xã Khánh Trung và Khánh Phú có chỉ số thấp, không đạt chỉ tiêu UBND huyện giao. So với năm 2017, các địa phương có chỉ số giảm

là Khánh Bình, Khánh Hiệp, Khánh Phú, Khánh Trung và Sơn Thái, trong đó xã Khánh Phú có biên độ giảm cao nhất 12,07%.

Kết quả kiểm định phương sai cho thấy nhóm khách hàng trình độ tiểu học, nghề nghiệp là nông dân, độ tuổi từ 60 trở lên, giao dịch thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai có mức độ hài lòng thấp hơn các nhóm khác. Điều này cho thấy trong xu hướng hiện đại hóa nền hình chính, một số khách hàng cao tuổi, có trình độ thấp đang gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin, nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, vì vậy nhóm khảo sát khuyến nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm đến đối tượng này, tăng cường hướng dẫn khi tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

Lĩnh vực đất đai là lĩnh vực duy nhất có chỉ số mức độ hài lòng thấp hơn 78%, không đạt chỉ tiêu UBND tỉnh và UBND huyện đề ra, đây cũng là lĩnh vực ghi nhận các phản ánh tiêu cực nhiều nhất. Vì vậy, về chính sách chung, tổ khảo sát khuyến nghị cần quan tâm đặc biệt, tăng cường kiểm tra, giám sát đảm bảo việc giải quyết TTHC lĩnh vực này minh bạch, công bằng.

3. Đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn:

Đối với các Trạm Y tế, Chỉ số hài lòng chung năm 2018 đạt 79,96%, giảm 0,68% so với năm 2017, không hoàn thành chỉ tiêu UBND huyện giao là trên 80%. Có 10/14 Trạm Y tế có chỉ số trên 80% dẫn đầu là Trạm Y tế Liên Sang 89,02%, các Trạm Y tế có chỉ số thấp là Cầu Bà, Sơn Thái, Khánh Trung, trong đó Trạm Y tế Khánh Bình có chỉ số ở mức trung bình 66,10%. Có 6 TYT có chỉ số tăng so với năm 2017, trong đó Trạm Y tế Khánh Nam có biên độ tăng cao nhất 14,84%, còn lại là các trạm Thị trấn, Giang Ly, Khánh Đông, Khánh Hiệp, Khánh Thượng. Các trạm còn lại có chỉ số giảm, trong đó biên độ giảm nhiều nhất là Trạm Y tế Khánh Bình 17,37%.

II. XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ

UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 770/KH-UBND ngày 28/3/2019 về việc triển khai các biện pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương huyện Khánh Vĩnh, xây dựng những biện pháp để nâng cao mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân với tiêu chí định lượng, cụ thể, phù hợp với tình hình thực tế của huyện Khánh Vĩnh. Tiếp tục sử dụng Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của Sở Nội vụ, UBND huyện làm căn cứ để đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của UBND huyện, UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn để đảm bảo tính khách quan, minh bạch theo quy trình đo lường sự hài lòng của khách hàng theo TCVN ISO 9001:2008. Nghiêm túc nhìn nhận những vấn đề người dân phản ánh thông qua Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng, phát huy những vấn đề làm được, thực hiện các biện pháp chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ đối với những vấn đề còn hạn chế, thiếu sót.

III. KẾT QUẢ KHẮC PHỤC QUA KHẢO SÁT HÀI LÒNG NĂM 2018

UBND huyện đã tổ chức Hội nghị công bố Báo cáo khảo sát mức độ hài lòng đối với UBND huyện, UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn. Sau đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện niêm yết công khai Báo cáo khảo sát mức độ hài lòng; xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng trong năm 2019 trong đó quan tâm, hỗ trợ nhóm khách hàng lớn tuổi, có trình độ thấp trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Các công chức Công an, tư pháp các xã, thị trấn nhân rộng mô hình hỗ trợ việc đánh máy, in tờ khai cho khách hàng tại Công an xã Khánh Hiệp. Trung tâm Y tế huyện tăng cường đầu tư, sửa chữa, vệ sinh hệ thống nhà vệ sinh tại các cơ sở y tế. UBND các xã Khánh Phú, Khánh Bình, Khánh Trung; Trạm Y tế các xã: Cầu Bà, Khánh Bình, Khánh Trung, Sơn Thái nghiêm túc nhìn nhận các vấn đề người dân còn bức xúc. Phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND & UBND huyện, Phòng Tài nguyên và Môi trường tăng cường kiểm soát việc giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai, giảm thiểu hồ sơ trễ hạn, không để phát sinh hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết TTHC.

IV. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ

1. Về tiếp cận dịch vụ:

- Tăng cường cung cấp thông tin đa dạng, đầy đủ: bộ TTHC, các loại biểu mẫu, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; các thức thực hiện TTHC, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet; hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; các tiện ích tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS; đường dây nóng và cách thức gửi ý kiến, phản ánh; thông báo trả lời ý kiến và giải đáp vướng mắc của khách hàng; quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc;

- Triển khai cung cấp thông tin nhiều hình thức gồm: bảng niêm yết, cung cấp hồ sơ tài liệu tại bộ phận Một cửa, tăng cường giới thiệu, hướng dẫn trực tiếp, cung cấp thông tin qua trang thông tin điện tử, tờ rơi hướng dẫn, hội nghị, cuộc họp, đối thoại, băng rôn, pa nô tuyên truyền, email tin nhắn và màn hình thông báo tại cơ quan;

- Công chức kiên nhẫn hướng dẫn, giải thích các quy định về TTHC hỗ trợ công dân.

2. Về điều kiện tiếp đón và phục vụ:

- Trong năm 2019, đã thực hiện sửa chữa, nâng cấp bộ phận Một cửa xã Liên Sang và xã Cầu Bà, toàn bộ Bộ phận Một cửa cấp huyện và xã đến nay đã đạt chuẩn, khang trang, hiện đại;

- Bộ phận Một cửa huyện và Bộ phận Một cửa xã đầu tư thêm các trang thiết bị sau: màn hình thông báo tại cơ quan, máy in và máy scan phục vụ miễn phí; hệ thống wifi công suất lớn, đảm bảo phục vụ từ 100 khách hàng trở lên; bảng led tuyên truyền;

- Sử dụng có hiệu quả máy tra cứu thông tin: đảm bảo màn hình cảm ứng hoạt động tốt, đặt truy cập mặc định đến trang hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn để phục vụ người dân tra cứu thông tin, kết nối máy quét mã vạch với máy tra cứu thông tin; cung cấp chuột, bàn phím, máy in, máy scan kết nối vào máy tra cứu thông tin để phục vụ người dân tra cứu, nộp hồ sơ điện tử và truy cập internet công cộng theo nhu cầu;

- UBND các xã: Cầu Bà, Liên Sang, Sơn Thái, Giang Ly, Khánh Thượng, Khánh Thành, Khánh Phú, Khánh Trung, Khánh Hiệp cung cấp miễn phí dịch vụ photocopy cho người dân có nhu cầu;

- Tiếp tục duy tu, bảo dưỡng, đầu tư mới ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, cung cấp văn phòng phẩm miễn phí, bảng niêm yết, thông báo, quạt, máy lạnh, nước uống, máy tra cứu thủ tục, máy scan, mạng wifi, màn hình thông báo...

3. Về thủ tục hành chính:

- Sử dụng thống nhất một bộ TTHC, lấy Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến làm nền tảng;

- Niêm yết công khai TTHC tại bảng niêm yết, lập tủ hồ sơ để niêm yết các quy trình ISO, niêm yết công khai tại máy tra cứu thông tin, thông qua việc đặt mặc định trình duyệt hướng đến trang hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn khi khởi động;

- Cung cấp các hồ sơ mẫu, đặt phía dưới mặt kính trên bàn viết hồ sơ;

- Thực hiện nhập liệu bằng máy vi tính, đưa cho người dân ký hoặc điểm chỉ đối với các trường hợp đặc biệt, cần hỗ trợ;

- Triển khai thực hiện sáng kiến đơn giản hóa thủ tục hành chính lĩnh vực hôn nhân và gia đình trên phạm vi toàn huyện;

- Tiếp tục triển khai thực hiện việc đơn giản hóa thủ tục hành chính lĩnh vực cư trú thuộc thẩm quyền giải quyết của công an cấp xã;

- UBND cấp xã tăng cường hỗ trợ người dân kê khai, đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu: nếu người dân có nhu cầu nộp hồ sơ tại cấp xã thì thực hiện hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, tiếp nhận đầu vào; sử dụng tính năng liên thông của phần mềm Một cửa để hỗ trợ người dân thực hiện việc xác nhận trực tiếp sử dụng đất nông nghiệp; chuyển liên thông hồ sơ đến Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai và UBND huyện để giải quyết.

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức:

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương bố trí công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ;

- Thực hiện nghiêm chế độ họp định kỳ để đánh giá việc giải quyết hồ sơ của từng cán bộ, công chức, viên chức, kể cả lãnh đạo quản lý;

- Hiện nay số lượng hồ sơ TTHC của huyện tương đối thấp, số người dân đến giao dịch trực tiếp không nhiều nên chưa cần thiết đầu tư hệ thống lấy số tự động. Tuy nhiên, việc tiếp khách hàng cần thực hiện một cách công bằng, ai đến trước phục vụ trước, có xem xét ưu tiên người lớn tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số, các trường hợp đặc biệt cần hỗ trợ;

- Khi giao tiếp cần lịch sự, hòa nhã, tận tình, nghiêm cấm các hành vi, thái độ khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền;

- Nghiêm cấm việc nhận hồ sơ ngoài cơ quan; nhận hồ sơ thông qua các dịch vụ môi giới bất hợp pháp;

- Nghiêm cấm việc đòi hỏi bồi dưỡng, các biểu hiện tham nhũng, tiêu cực;

- Khuyến khích các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thu thập đánh giá, nhận xét của khách hàng đối với từng cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp.

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:

Trong năm 2019, theo số liệu từ phần mềm Một cửa, toàn huyện đã tiếp nhận 12.781 hồ sơ, lũy kế kỳ trước 574 hồ sơ, số hồ sơ phải giải quyết 13.555 hồ sơ. Đã giải quyết 12.990 hồ sơ trong đó trước hạn 99,69%, đúng hạn 0,02 % và trễ hạn 0,29%. Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn được kéo giảm từ mức 1% năm 2018 xuống còn 0,29%.

Các cơ quan cấp huyện trong kỳ tiếp nhận 1.228 hồ sơ, lũy kế kỳ trước 343 hồ sơ, số hồ sơ phải giải quyết 1.571 hồ sơ. Đã giải quyết 1.477 hồ sơ, trong đó trước hạn 1.474 hồ sơ tỷ lệ 99,80%, trễ hạn 3 hồ sơ tỷ lệ 0,2%.

Đối với hồ sơ mức độ 3, tính đến ngày 30/11/2019 cấp huyện có 19 thủ tục hành chính được công bố tiếp nhận và giải quyết ở mức độ 3 gồm lĩnh vực công thương 5, kế hoạch và đầu tư 2, xây dựng 2, giáo dục và đào tạo 2, văn hóa và thể thao 1, viễn thông và internet 2, xuất bản 1, lao động tiền lương 1, y tế 2 và tư pháp 1.

Trong năm có 10/19 thủ tục công bố mức độ 3 không tiếp nhận cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử do người dân không có nhu cầu. Có 9/19 thủ tục tiếp nhận hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử. Cụ thể tiếp nhận 129 hồ sơ, trong đó có 81 hồ sơ điện tử, 49 hồ sơ giấy, tỷ lệ là 62,7% vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao và cao hơn năm 2018 7,7%.(Chi tiết theo Phụ lục 4 đính kèm).

UBND các xã, thị trấn trong kỳ tiếp nhận 11.553 hồ sơ, lũy kế kỳ trước 231 hồ sơ, tổng số hồ sơ phải giải quyết 11.784 hồ sơ. Đã giải quyết 11.513 hồ sơ, trong đó trước hạn 97,70%, đúng hạn 0,02%, trễ hạn 35 hồ sơ tỷ lệ 0,3%

Về TTHC mức độ 3, có 03 TTHC công bố mức độ 3. Trong đó có 01 TTHC không phát sinh hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử. Trong kỳ 02 thủ tục (cấp bản sao trích lục hộ tịch và cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân) phát sinh 129 hồ sơ, trong đó hồ

sơ điện tử 108 hồ sơ, hồ sơ giấy 21 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ điện tử đạt 83,72% (Chi tiết theo Phụ lục 5).

Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ chấp hành đúng quy định quy chế một cửa, một cửa liên thông, cụ thể:

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;
- Việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện tại trụ sở Bộ phận Một cửa, nghiêm cấm tiếp nhận hồ sơ ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa;
- Nghiêm cấm việc tiếp nhận giải quyết hồ sơ mà không nhập vào phần mềm Một cửa, in biên nhận giao cho khách hàng;
- Nghiêm cấm hồ sơ giấy không tương thích với hồ sơ điện tử phát sinh trên phần mềm Một cửa điện tử, Eoffice;
- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để hạn chế đi lại nhiều lần;
- Thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi để phát sinh hồ sơ trễ hạn.

6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:

- Thực hiện niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng tại Bộ phận Một cửa gồm tên, số điện thoại, email, cơ quan của: Phòng Kiểm Soát TTHC - Văn phòng UBND tỉnh; Phòng CCHC - Sở Nội vụ; Chủ tịch UBND huyện; Trưởng bộ phận Một cửa; lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương; lãnh đạo Phòng Nội vụ; Công chức phụ trách;
- Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân một cách cầu thị, trên tinh thần xây dựng, nghiêm túc chấn chỉnh các sai phạm nếu có;
- Thực hiện niêm yết công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại bộ Phận Một cửa và trang thông tin điện tử.

Trong năm toàn huyện không phát sinh khiếu nại, kiến nghị về thủ tục hành chính, giảm so với năm 2018 (phát sinh 02 vụ việc).

V. KẾT QUẢ THỰC HIỆN VIỆC CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

1. Quá trình triển khai:

Từ đầu năm 2016, UBND huyện đã xác định phát triển công nghệ thông tin là điều kiện tiên quyết để cải cách hành chính. Một đường truyền internet mạnh, ổn định, bảo mật là yếu tố then chốt, quyết định việc vận hành của cơ quan nhà nước trong xu hướng chuyển đổi số.

Điểm mấu chốt thứ nhất: mạng truyền số liệu chuyên dùng: giữa đường truyền internet công cộng, sử dụng cho nhiều thuê bao, nếu số đông truy cập nhiều thì sẽ gây hiện tượng “thắt cổ chai” nghẽn mạng cục bộ, Phòng Nội vụ chọn hướng tham mưu UBND huyện đầu tư mạng truyền số liệu chuyên dùng, đây là đường truyền thuê riêng, chỉ sử dụng cho cơ quan nhà nước, các cá nhân, tổ chức bên ngoài không được sử dụng vì vậy đảm bảo tốc độ cao, mức cam kết tốc độ tại năm 2016 là 4Mbps, cao gấp đôi so với mức trung bình chung là 2Mbps. Ngoài ra, nhà cung cấp đồng ý đầu tư hạ tầng đến những xã vùng lõm như Khánh Thành, Giang Ly, Khánh Thượng chỉ đầu tư cho một thuê bao duy nhất để sử dụng là UBND xã.

Điểm mấu chốt thứ hai: là hệ thống quản lý chất lượng. Ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, nhưng con người không thay đổi để tích ứng, không có quy trình tác nghiệp chuẩn hóa, đảm bảo giám sát nội bộ không để xảy ra sai sót thì sẽ lập lại sai lầm của Đề án 112. Vì vậy, Phòng Nội vụ chủ trương tham mưu UBND huyện xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng thực chất, hiệu quả, gắn ISO và cải cách hành chính nhằm thay đổi thói quen, từng bước thay đổi hoạt động của từng cán bộ, công chức theo môi trường công nghiệp khi quy định rõ chức năng nhiệm vụ, các bước và thời gian triển khai, việc kiểm tra, giám sát, lo lường kết quả thực hiện.

Điểm mấu chốt thứ 3: là phần mềm Một cửa điện tử. Thời điểm 2016 toàn huyện có 15 phần mềm Một cửa điện tử do UBND huyện và UBND 14 xã quản lý. Nếu ISO là điều kiện cần, thì phần mềm Một cửa là điều kiện đủ. Phần mềm chỉ là bộ khung, chi tiết quy trình, các loại hồ sơ, giấy tờ, các bước thực hiện phải do con người nhập lên. Các thông tin này chỉ có thể lấy từ bộ quy trình ISO đã được chuẩn hóa: iso chuẩn, quy trình chuẩn. Thực hiện kiểm soát chặt chẽ hồ sơ trễ hạn, thưởng phạt thích đáng, chỉ sử dụng duy nhất kết quả trên phần mềm để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan cũng như mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Từ đây thực hiện gắn ISO và cải cách hành chính, tạo lập tiền đề để tăng mức độ tương tác giữa người dân và chính quyền thông qua phần mềm Một cửa điện tử.

Điểm mấu chốt thứ 4: là phần mềm Eoffice. Ngay từ đầu, phần mềm Eoffice được thiết kế là một hệ thống quản lý tác nghiệp trên môi trường mạng, một văn phòng điện tử. Tuy nhiên, với sự trì trệ qua nhiều năm, việc thay đổi cách thức làm việc phải thực hiện qua nhiều giai đoạn. Trong quá trình đẩy mạnh CCHC, qua các năm UBND huyện đã xác định các biện pháp áp dụng phần mềm Một cửa:

Biện pháp 1 - năm 2016: tăng cường tập huấn, “cầm tay chỉ việc”, hướng đến sử dụng Eoffice là một công cụ để gửi và nhận văn bản giữa huyện và xã, giảm chi phí gửi văn bản qua bưu điện, giảm độ trễ đối với số ngày văn bản đi từ cấp trên đến khi cấp dưới thực hiện triển khai.

Biện pháp 2 - năm 2017: thực hiện quản lý toàn bộ văn bản đi, đến trên Eoffice. Đặt mục tiêu số hóa toàn bộ văn bản đi, đến, trừ văn bản mật. Vào cuối năm

2016, Phòng Nội vụ đã tham mưu UBND huyện đầu tư máy scan hai mặt tốc độ cao cho toàn bộ các cơ quan chuyên môn và UBND các xã, thị trấn. Các đơn vị sự nghiệp thực hiện chủ động kinh phí để tự đầu tư. Quy trình đầu tư gặp rất nhiều khó khăn do định mức máy scan lúc này chỉ được 5.000.000 đồng/ máy. Với loại máy scan này, không đảm bảo tốc độ, chất lượng hình ảnh, tính bền bỉ khi phải hoạt động liên tục trong môi trường khắc nghiệt. Vì vậy, huyện đã mạnh dạn đầu tư máy scan hai mặt chuyên dụng tốc độ cao, từ đây tạo tiền đề để thực hiện mở sổ quản lý văn bản hoàn toàn bằng Eoffice, chấm dứt sử dụng quản lý bằng sổ giấy, chỉ thực hiện định kỳ in sổ bằng phần mềm. Đồng thời, thực hiện giao chỉ tiêu 100% văn bản phát hành trên môi trường mạng: có số, có ngày và có file trên Eoffice.

Biện pháp 3 - năm 2018: thực hiện quản lý, lưu trữ, luân chuyển, xử lý, điều hành bằng Eoffice: Đến năm 2018, hạ tầng công nghệ thông tin của huyện đã rất mạnh khi toàn bộ hệ thống mạng, máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy đều được đầu tư những sản phẩm mạnh nhất, mới nhất. Đây là thời cơ vàng để tiến tới văn phòng điện tử, giảm hoàn toàn phụ thuộc vào văn bản giấy. Nếu như trước đây, các văn bản tham mưu của các cán bộ, công chức đều phải in giấy, chuyển theo đường văn thư qua nhiều khâu thẩm định, xét duyệt trước khi trình lãnh đạo ký thì với việc thực hiện “cây thư mục”, các văn bản trình ký đều được sử dụng bằng văn bản điện tử từ văn bản bắt đầu, các sản phẩm tham mưu đến văn bản kết thúc. Cùng với việc triển khai đồng bộ chứng thư số, chữ ký số, các công chức, đặc biệt là các lãnh đạo của huyện Khánh Vĩnh đã có thể sử dụng toàn bộ tiện ích của văn phòng điện tử khi toàn bộ các công việc đều được tiếp nhận, xử lý, chỉ đạo qua Eoffice. Việc ký ban hành văn bản 100% đều được tích hợp chữ ký số và chứng thư số. Trong trường hợp văn bản bị lỗi thì có thể sửa chữa ngay trên file điện tử trước khi tiến hành ký số. Và có thể nói, ở pha thứ 3, cùng với việc vận hành đầy đủ Eoffice, các cán bộ, công chức toàn huyện đã xây dựng được tác phong làm việc chuyên nghiệp, công nghiệp, nâng cao tốc độ tham mưu, xử lý từ đây nâng cao hiệu quả công việc của cơ quan và của toàn huyện.

Biện pháp 4 - năm 2019: đồng bộ hóa văn bản điện tử và văn bản giấy. Tất cả mọi quá trình phát triển đều có hai mặt. Với tốc độ phát triển cao, nhanh, mạnh về công nghệ thông tin, đặc biệt là văn bản điện tử, các cơ quan, đơn vị, địa phương ưu tiên sử dụng văn bản điện tử, có dấu hiệu lơ là trong công tác văn thư lưu trữ, đặc biệt là văn bản giấy. Vì vậy, trong năm 2019 UBND huyện đẩy mạnh việc lập hồ sơ công việc, gắn “cây thư mục” - hồ sơ công việc điện tử trên Eoffice với hồ sơ công việc giấy, tăng cường việc thực hiện nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan. Đảm bảo toàn bộ văn bản đi đều phát hành song song văn bản điện tử và văn bản giấy phục vụ lưu trữ, gửi đến các cơ quan có nhu cầu. Đồng thời, toàn bộ hồ sơ công việc điện tử đều được quản lý đồng nhất cùng với văn bản giấy, phục vụ việc chuẩn hóa và hiện đại hóa công tác văn thư lưu trữ.

2. Kết quả thực hiện chuyển đổi số:

Trang thông tin điện tử: UBND huyện thực hiện đã thực hiện nâng cấp Trang thông tin điện tử cấp huyện và xây dựng 14 Trang thông tin điện tử cấp xã và cung cấp, cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP. Cung cấp thông tin, tin tức, sự kiện, các văn bản chỉ đạo điều hành, tuyên truyền được cập nhật trên Trang thông tin điện tử thường xuyên và liên tục, đạt tỷ lệ trên 80%. .

Phần mềm E-Office: Tất cả các văn bản đi/đến đều được số hóa, lưu trữ, luận chuyên, xử lý văn bản đi, đến bằng phần mềm E-Office. Tất cả các văn bản của UBND huyện, các cơ quan, đơn vị, địa phương đều được gửi trên Eoffice. Văn thư vào sổ chuyển lãnh đạo xét duyệt, bút phê trên phần mềm. Các chuyên viên xử lý, tham mưu, gửi dự thảo văn bản trên phần mềm, lãnh đạo ký số, và phát hành trên Eoffice theo quy trình khép kín. Cùng với việc chỉnh lý hồ sơ tài liệu Kho lưu trữ UBND huyện do Phòng Nội vụ quản lý, phần mềm Eoffice được sử dụng để quản lý điều hành, tác nghiệp, gửi văn bản, đồng thời là công cụ lưu trữ, tất cả các văn bản đều được đánh dấu phong, hộp, bìa hồ sơ, số tờ để tiện cho việc tra cứu, quản lý hồ sơ tại Kho. Tất cả các văn bản tham mưu đều được xét duyệt trên phần mềm. Các cơ quan, đơn vị khi tham mưu dự thảo văn bản, ngoài văn bản ký số còn gửi kèm tập tin word để tiện cho việc sửa chữa, ký số của lãnh đạo UBND huyện.

Việc lập hồ sơ việc trên phần mềm E-Office về cơ bản đã thực hiện được. Tuy nhiên, hiện nay đa số các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa lập hồ sơ công việc giấy. Riêng Văn phòng HĐND & UBND huyện đã lập hồ sơ việc, nhưng các hồ sơ này không do các công chức tham mưu tạo lập mà do văn thư tạo lập. Trong thời gian tới cần thực hiện đúng quy định, công chức tham mưu lập hồ sơ việc, tập hợp các việc có liên quan với nhau thành tập hồ sơ việc, định kỳ nộp cho văn thư lưu vào lưu trữ cơ quan theo quy định.

Tích hợp chứng thư số: Tất cả các văn bản phát hành trên môi trường mạng đều được tích hợp chứng thư số cơ quan và chữ ký số cá nhân của lãnh đạo. UBND huyện đã tổ chức tập huấn triển khai hướng dẫn thực hiện chữ ký chuyên dùng trên văn bản điện tử theo Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 Bộ Nội vụ tại Công văn số 1105/UBND-VX ngày 26/4/2018. Tuy nhiên, một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực hiện ký số theo mẫu thống nhất trên toàn huyện, một số chữ ký, chứng thư số trình bày chưa đảm bảo tính thẩm mỹ. Sau thời gian triển khai UBND huyện đã nhận thấy một số vấn đề bất cập trong việc ký số là vị trí ký số của một số văn bản ngăn nên một số cơ quan, đơn vị không thể áp dụng việc ký số theo mẫu chung theo hướng dẫn Công văn số 2345/UBND-VX ngày 15/8/2019 của UBND huyện. Để giải quyết vấn đề này UBND huyện đã ban hành Công văn số 3117/UBND-VX ngày 23/11/2019 thay thế nội dung Công văn số 2345/UBND-VX ngày 15/8/2019 và đến nay các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện Khánh Vĩnh thực hiện ký số trên văn bản điện tử theo quy định của Thông tư 01/2019/TT-BNV.

Mức độ chính quyền điện tử: ngày 31/10/2019 UBND huyện Thông báo Kết quả đánh giá, xếp hạng chính quyền điện tử cấp xã địa bàn huyện Khánh Vĩnh năm 2019 với kết quả 100% UBND cấp xã đạt mức độ IV, 36% đạt mức độ III, 22% đạt mức độ IV tại Nhóm tiêu chí đánh giá Điều kiện sẵn sàng Chính quyền điện tử. 100% UBND cấp xã đạt mức độ III Nhóm tiêu chí đánh giá kết quả Chính quyền điện tử đạt được.

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Hiện nay, về cơ bản Bộ phận Một cửa huyện đã đáp ứng đủ các yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Đối với việc triển khai phần mềm Một cửa mới, toàn huyện đã vận hành ổn định, mang lại nhiều lợi ích thiết thực: cơ sở dữ liệu dùng chung, không phải thường xuyên cập nhật TTHC; tính năng tìm kiếm mạnh, khả năng liên thông linh hoạt, dễ dàng phối hợp xử lý với các đơn vị bạn, các cơ quan cấp trên. Các lỗi phát sinh thời gian đầu như thao tác, quy trình xử lý, cơ sở dữ liệu, tốc độ truy cập đến nay về cơ bản đã khắc phục xong. Việc số hóa cơ sở dữ liệu giải quyết TTHC được thực hiện đầy đủ, hình thành cơ sở dữ liệu khách hàng, toàn bộ các hồ sơ đầu vào, đầu ra của TTHC, thuận tiện cho quản lý, tra cứu về sau. Thực hiện đẩy mạnh thanh toán trực tuyến, UBND huyện đã phối hợp với Sở Nội vụ và Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, đồng thời vận động khách hàng thực hiện thanh toán trực tuyến. Từ giữa tháng 8 đến nay đã phát sinh 02 giao dịch thanh toán trực tuyến trên hệ thống.

3. Giải thưởng cơ quan nhà nước chuyển đổi số xuất sắc:

Ngày 25/4/2019, UBND huyện nhận được Công văn số 707/STTTT-CNTT ngày 24/4/2019 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc đề cử ứng viên cho giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam năm 2019, theo đó UBND huyện cùng với Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh là 02 đơn vị của Khánh Hòa được UBND tỉnh đề cử tham dự Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam năm 2019. Sau đó, UBND huyện đã làm việc với các cơ quan liên quan để chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ trình Hội đồng xét duyệt giải thưởng.

Ngày 06/9/2019, tại Hà Nội, UBND huyện vinh dự được nhận giải thưởng “Chuyển đổi số Việt Nam - Vietnam Digital Awards” lần thứ 2 năm 2019 do Hội Truyền thông số Việt Nam với sự bảo trợ của Bộ Thông tin và Truyền thông trao tặng.

Tại lễ vinh danh, cùng với Tổng cục Hải quan (Bộ Tài chính); Cục CNTT và Dữ liệu tài nguyên môi trường (Bộ TN&MT); Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ninh; Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế; Sở TT&TT thành phố Hải Phòng; Sở TT&TT tỉnh Quảng Nam; Ủy ban nhân dân thành phố Uông Bí

(tỉnh Quảng Ninh); Trung tâm Thông tin và Thống kê Bộ KH&CN; Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh Thừa Thiên Huế; Tổng cục Thống kê, Cục Quản lý đấu thầu, Cục quản lý đăng ký kinh doanh cùng thuộc Bộ KH&ĐT, UBND huyện Khánh Vĩnh được đánh giá đã thực hiện việc Chuyển đổi số xuất sắc. Theo đó, các kênh thông tin được số hóa từ quản lý hành chính bằng văn bản giấy gồm: chỉ đạo điều hành nội bộ thông qua hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; việc giao dịch với cơ quan, tổ chức, cá nhân bên ngoài thông qua phần mềm một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới; ngoài ra, huyện còn có một số sáng kiến lớn trong cải cách thủ tục hành chính, được nhân rộng triển khai trên toàn tỉnh như “liên thông 3 trong 1” và đơn giản hóa thủ tục hành chính lĩnh vực cư trú thuộc thẩm quyền giải quyết của công an cấp xã.

VI. TIẾP TỤC ĐƠN GIẢN HÓA TTHC LĨNH VỰC CƯ TRÚ

Năm 2019, UBND huyện tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 236/QĐ-UBND ngày 15/3/2018 của UBND huyện về việc ban hành Quy chế phối hợp Đơn giản hóa TTHC lĩnh vực cư trú áp dụng trên toàn huyện. Công an huyện thực hiện cấp phối sổ hộ khẩu đồng loạt cho Công an các xã, thị trấn, thực hiện đối chiếu tàng thư qua mạng internet thông qua phần mềm Một cửa điện tử làm cơ sở, tiền đề để rút ngắn thời gian giải quyết TTHC lĩnh vực cư trú. Kết quả trong năm toàn huyện đã giải quyết được 85 hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực cư trú (đăng ký thường trú: 17; tách sổ hộ khẩu: 32; cấp đổi sổ hộ khẩu: 14; cấp giấy chuyển hộ khẩu: 13; xóa đăng ký thường trú: 1; đăng ký tạm trú: 4; cấp lại sổ hộ khẩu: 4); đã giải quyết trước hạn 85 hồ sơ, không phát sinh hồ sơ trễ hạn. Kết quả đã thực hiện rút ngắn, **tiết kiệm thời gian đi lại cho công dân 253 ngày** (đăng ký thường trú: 153; tách sổ hộ khẩu: 64; cấp đổi sổ hộ khẩu: 14; cấp giấy chuyển hộ khẩu: 13; xóa đăng ký thường trú: 1; đăng ký tạm trú: 4; cấp lại sổ hộ khẩu: 4).

VII. ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN ĐƠN GIẢN HÓA TTHC LĨNH VỰC HÔN NHÂN GIA ĐÌNH

Trong năm, UBND huyện ban hành Công văn số 323/UBND-NC ngày 15/02/2019 gửi Sở Tư pháp về việc xem xét phê duyệt Đề án ghép, liên thông nhóm các TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và đăng ký kết hôn. Theo đó, để đơn giản hóa TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, UBND huyện đề xuất nâng lên mức độ 3 hoặc mức độ 4, cho phép thanh toán trực tuyến vì thực tế quá trình giải quyết cho thấy nhu cầu của người dân đề nghị cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân để kết hôn, bổ sung các giấy tờ đất đai, xin visa du lịch, du học là rất lớn, đặc biệt một số người dân thường xuyên thay đổi chỗ ở, sinh sống và làm việc ở xa, việc này sẽ hỗ trợ rất lớn trong việc thực hiện TTHC. Đối với thủ tục đăng ký kết hôn, UBND xã sẽ trực tiếp hỗ trợ xác minh tình trạng hôn nhân đối với UBND cấp xã khác thuộc tỉnh

Khánh Hòa thông qua phần mềm Eoffice và phần mềm Một cửa, từ đây rút ngắn thời gian giải quyết đối với thủ tục hành chính đăng ký kết hôn.

Đối với đề xuất nâng lên mức độ 3 hoặc 4 TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, ngày 03/6/2016 UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1702/QĐ-UBND về việc công bố TTHC tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3,4, cho phép TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân được tiếp nhận ở mức độ 3.

Đối với đề xuất ghép liên thông TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và đăng ký kết hôn của UBND huyện, ngày 26/7/2019 Sở Nội vụ đã có Văn bản số 1647/SNV-CCHC, theo đó Sở Nội vụ đã đề xuất UBND tỉnh cho phép UBND huyện Khánh Vĩnh tiếp tục nghiên cứu, áp dụng sáng kiến trên phạm vi địa bàn huyện để đảm bảo thuận lợi cho người dân và phù hợp với quy định hiện hành.

Trên đây là Báo cáo kết quả xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của UBND huyện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Các đ/c lãnh đạo UBND huyện (VBĐT);
- Các thành viên BCĐ CCHC huyện (VBĐT);
- Trang TTĐT huyện; (VBĐT, đăng tải)
- Lưu: VT, PNV, T.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN