

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện các mô hình sáng kiến cải cách hành chính năm 2020 trên địa bàn thành phố Ngã Bảy

Căn cứ Kế hoạch số 1874/KH-UBND ngày 31/12/2019 của Ủy ban nhân dân thành phố Ngã Bảy về Cải cách hành chính năm 2020, UBND thành phố Ngã Bảy báo cáo kết quả triển khai thực hiện các mô hình sáng kiến cải cách hành chính năm 2020 trên địa bàn thành phố Ngã Bảy, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

UBND thành phố đã ban hành nhiều văn bản lãnh đạo, chỉ đạo điều hành nhằm thúc đẩy triển khai thực hiện các mô hình sáng kiến cải cách hành chính (gọi tắt là CCHC) năm 2020, trong đó các văn bản trọng tâm như: Kế hoạch số 622/KH-UBND ngày 19/5/2020 về phát động thi đua “Đẩy mạnh CCHC và nâng cao chất lượng công vụ năm 2020” trên địa bàn thành phố Ngã Bảy; Quyết định số 1704/QĐ-UBND ngày 19/08/2020 về Ban hành Bộ Chỉ số đánh giá CCHC và Quy định về đánh giá, xếp loại công tác CCHC đối với các Phòng Chuyên môn và UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố Ngã Bảy; Công văn số 1061/UBND-NV ngày 05/8/2002 về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13/8/2020 của UBND tỉnh về xây dựng tổng đài CCHC tỉnh Hậu Giang; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính; Công văn số 1317/UBND-NV ngày 29/9/2020 về việc thống nhất thực hiện Mô hình “3 hơn” trên địa bàn phường Lái Hiếu.

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Thành phố tiếp tục duy trì và phát huy các mô hình sáng kiến CCHC được cấp thẩm quyền công nhận như mô hình “3 trong 1” và mô hình “hướng dẫn, viết hộ thủ tục hành chính cho dân mỗi tuần một ngày” trên địa bàn thành phố; ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyên truyền CCHC (thông qua màn hình LED tại vòng xoay trung tâm thành phố); đồng thời, triển khai thí điểm nhiều mô hình CCHC mới trong năm 2020 và đạt được nhiều kết quả, cụ thể:

1. Kết quả đạt được trong việc tiếp tục triển khai các mô hình CCHC trong năm 2019

- Mô hình thủ tục liên thông “3 trong 1”: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi

Trong năm 2020, Mô hình tiếp tục triển khai thực hiện tại 6/6 đơn vị xã, phường. Mô hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng hẹn trên 278 hồ sơ, trong đó: UBND phường Lái Hiếu (79 hồ sơ); UBND phường Hiệp Thành (40 hồ

sơ); UBND phường Hiệp Lợi (75 hồ sơ); UBND phường Ngã Bảy (55 hồ sơ); UBND xã Đại Thành (16 hồ sơ); UBND xã Tân Thành (13 hồ sơ).

- Mô hình “hướng dẫn, viết hộ thủ tục hành chính cho người dân mỗi tuần 1 ngày” hoặc mô hình “Ngày không viết”

Trong năm 2020, Mô hình tiếp tục triển khai thực hiện tại 6/6 đơn vị xã, phường và tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của thành phố. Mô hình đã hỗ trợ người dân tiếp cận và kê khai thủ tục hành chính một cách nhanh chóng và thuận lợi với hơn 727 trường hợp, trong đó: UBND phường Lái Hiếu (178 hồ sơ); UBND phường Hiệp Thành (80 hồ sơ); UBND phường Hiệp Lợi (204 hồ sơ); UBND phường Ngã Bảy (15 hồ sơ); UBND xã Đại Thành (188 hồ sơ); UBND xã Tân Thành (62 hồ sơ).

- Mô hình ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyên truyền CCHC thông qua màn hình LED tại vòng xoay trung tâm thành phố Ngã Bảy

Thành phố tiếp tục thực hiện tuyên truyền CCHC thông qua màn hình LED tại trung tâm thành phố Ngã Bảy với tần suất 10 phút mỗi giờ tất cả các ngày trong tuần với các khẩu hiệu: “CCHC góp phần mang lại sự hài lòng của tổ chức, cá nhân”; “CCHC góp phần giải quyết sớm thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân”; tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến.

2.2. Kết quả đạt được trong triển khai các mô hình CCHC mới trong năm 2020

2.2.1 “Mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” qua ứng dụng zalo tại phường Hiệp Thành

a) Nội dung thực hiện: Tổ chức và cá nhân trước khi đến yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường, gọi số hotline (0907.308.929 - số đã kết nối với Tổng đài CCHC của tỉnh) hoặc kết nối qua zalo cải cách thủ tục hành chính của đơn vị sẽ được công chức chuyên môn hướng dẫn và kiểm tra thành phần hồ sơ; gửi các biểu mẫu (nếu có). Sau khi hoàn thành sẽ gửi thành phần hồ sơ và biểu mẫu qua hộp thư điện tử công vụ. Khi người dân mang hồ sơ đến, cán bộ, công chức sẽ hướng dẫn người dân nộp hồ sơ tại từng lĩnh vực tương ứng để công chức chuyên môn kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, nhận và xử lý hồ sơ.

b) Cơ quan thực hiện: UBND phường Hiệp Thành.

c) Thủ tục hành chính áp dụng: Thực hiện theo danh mục thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và công bố và do UBND phường chọn lọc phù hợp với điều kiện thực tế của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường (35 thủ tục).

d) Hiệu quả mang lại: ứng dụng công nghệ thông tin tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân, đặc biệt là người dân đi làm ăn xa, tiếp cận và kê khai thủ tục hành chính một cách nhanh chóng và thuận lợi; giúp rút ngắn thời gian giải quyết, tiết kiệm chi phí. Mô hình được triển khai thực hiện từ tháng 8 năm 2020 và đến tháng 01/2021 đã được những kết quả, cụ thể:

- Hơn **170** người dân trên địa bàn phường và đi làm ăn xa đã tiếp cận, kê khai và giải quyết các thủ tục hành chính (thành phần, các loại giấy tờ) thông qua tương tác qua trang zalo của phường.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường đã tiếp nhận **845** hồ sơ các loại, giải quyết sớm hạn **587** hồ sơ, đạt tỷ lệ giải quyết hồ sơ sớm hạn: 69,4%.

- Về công tác tuyên truyền: tuyên truyền Lễ ra mắt mô hình trên sóng đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh chuyên mục Thời sự 19h45 ngày 18/9/2020 và trên Cổng thông tin điện tử của thành phố. Trên trang fanpage zalo của phường có hơn 185 lượt người quan tâm; hơn **250** lượt người xem và chia sẻ **03** bài viết tuyên truyền về mô hình, phần mềm Dịch vụ công, hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4.

2.2.2 Mô hình Chính quyền thân thiện tại phường Hiệp Lợi

Mô hình được triển khai theo Kế hoạch số 229a-KH/TCT ngày 23/10/2019 của Trường Chính trị tỉnh Hậu Giang về triển khai xây dựng mô hình chính quyền thân thiện cấp xã ở thị xã Ngã Bảy, tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2019-2020. Mô hình vận hành trên 6 nội dung tiêu chí: Cải cách thủ tục hành chính; thực hiện dân chủ ở cơ sở; thực hiện nụ cười công sở, các quy định về văn hoá công sở và quy tắc ứng xử; tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính và nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân).

Kết quả vận hành mô hình chính quyền thân thiện: Đánh giá của người dân có mức độ đạt yêu cầu 97%, trong đó mức độ tốt chiếm tỷ lệ 64%.

2.2.3 Mô hình Chính quyền thân thiện tại phường Ngã Bảy

Mô hình được triển khai theo Kế hoạch số 229a-KH/TCT ngày 23/10/2019 của Trường Chính trị tỉnh Hậu Giang về triển khai xây dựng mô hình chính quyền thân thiện cấp xã ở thị xã Ngã Bảy, tỉnh Hậu Giang giai đoạn 2019-2020. Mô hình vận hành trên 6 nội dung tiêu chí: Cải cách thủ tục hành chính; thực hiện dân chủ ở cơ sở; thực hiện nụ cười công sở, các quy định về văn hoá công sở và quy tắc ứng xử; tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính và nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân).

Kết quả vận hành mô hình chính quyền thân thiện: Đánh giá người dân có mức độ đạt yêu cầu 96%, trong đó mức độ tốt chiếm tỷ lệ 28%.

2.2.4 Mô hình 3 Hơn “Thân thiện hơn, Nhanh hơn, Hiệu quả hơn” tại phường Lái Hiếu

a) Thủ tục hành chính áp dụng: Thủ tục liên thông “3 trong 1” Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi theo Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15/5/2015 của liên Bộ trưởng Bộ Tư pháp, Bộ trưởng Bộ Công an, Bộ trưởng Bộ y tế hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi.

b) Nội dung thực hiện: Người dân đến yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường hoặc gọi số hotline hay kết nối qua zalo cải cách thủ tục hành chính của phường (0907.010.035) sẽ được công chức chuyên môn hướng dẫn và kiểm tra thành phần hồ sơ; gửi các biểu mẫu (nếu có). Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, trong thời gian 1,5 ngày làm việc, công chức Tư pháp - Hộ tịch của phường thực hiện đăng ký khai sinh xong sẽ chuyển đến bộ phận chuyên môn lập hồ sơ đăng ký thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế và chuyển hồ sơ đến Bảo hiểm xã hội thành phố và Công an thành phố. Bảo hiểm xã hội thành phố thực hiện cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em với thời gian 1,5 ngày làm việc. Công an thành phố thực hiện đăng ký thường trú theo quy định với thời gian 06 ngày làm việc. Khi nhận được đủ kết quả, trong 01 ngày làm việc, Cán bộ, công chức phường phối hợp với Trưởng Trạm Y tế, các đoàn thể phường và Trưởng các khu vực trao trả kết quả tại nhà người dân kèm theo Thư chúc mừng của UBND phường và hướng dẫn cách chăm sóc trẻ sơ sinh.

c) Cơ quan thực hiện: UBND phường Lái Hiếu.

d) Hiệu quả mang lại: Với sự chung tay thực hiện CCHC của Công an thành phố, Bảo hiểm xã hội thành phố và UBND phường Lái Hiếu, Mô hình giúp giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính liên thông 3 trong 1: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi từ 17 ngày làm việc xuống còn 10 ngày làm việc; tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại và thể hiện sự thân thiện, gần gũi, chia sẻ của lãnh đạo phường với người dân trên địa bàn. Qua triển khai từ tháng 8 năm 2020 đến tháng 01/2021, mô hình đã tiếp nhận **40** hồ sơ, giải quyết và trả kết quả **40** hồ sơ đúng hẹn.

Về công tác tuyên truyền: tuyên truyền Lễ ra mắt mô hình trên sóng đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh chuyên mục Thời sự 19h45 ngày 03/10/2020 và trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố.

2.2.5. Mô hình Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân tại Nhà văn hóa khu vực

a) Nội dung thực hiện: Cán bộ, công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường phối hợp với Công an phường và Trưởng các khu vực thường xuyên rà soát các trường hợp người dân chưa thực hiện các loại giấy tờ liên quan đến thủ tục hành chính về hộ tịch, chứng thực, công an,...Sau đó, Cán bộ, công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường sẽ tổ chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân tại Nhà văn hóa của Khu vực vào ngày thứ sáu hàng tuần.

b) Cơ quan thực hiện: UBND phường Hiệp Lợi.

c) Hiệu quả mang lại: Mô hình đã giúp tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân trên địa bàn tiếp cận, kê khai và giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng và tiết kiệm chi phí thời gian đi lại. Thực hiện từ tháng 6/2020 đến tháng 01/2021, Mô hình đã hỗ trợ và giải quyết theo quy định đối với hơn **1.285** hồ sơ trong lĩnh vực cấp đổi sổ hộ khẩu, chứng minh nhân dân và các loại thủ tục khác.

Về công tác tuyên truyền: tuyên truyền Lễ ra mắt mô hình trên Cổng Thông tin điện tử của thành phố Ngã Bảy.

2.2.6 Mô hình 4 tại chỗ: tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại xã Đại Thành

a) Nội dung thực hiện: Trước khi đến thực hiện thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân có thể gọi số hotline hay kết nối qua zalo cải cách thủ tục hành chính của xã Đại Thành - 0907.723.464 sẽ được công chức chuyên môn hướng dẫn và đặt lịch hẹn (nếu có). Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức sẽ tiếp nhận, nhập vào các phần mềm để xử lý theo quy định. Công chức chuyên môn sẽ thẩm định, trình Lãnh đạo UBND xã phê duyệt và trả kết quả ngay cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích khi tổ chức, cá nhân đề nghị.

b) Cơ quan thực hiện: UBND xã Đại Thành

c) Thủ tục hành chính áp dụng: Thực hiện theo danh mục thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và công bố và do UBND phường chọn lọc phù hợp với điều kiện thực tế của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã.

d) Hiệu quả: Với phương châm “4 tại chỗ”, UBND xã Đại Thành đảm bảo việc tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả thủ tục hành chính được thực hiện ngay tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã theo quy trình giải quyết áp dụng cho từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã, giúp giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính và tiết kiệm chi phí cho người dân. Qua triển khai mô hình đã hỗ trợ hơn **100** cá nhân và tổ chức giải quyết nhanh thủ tục hành chính trong lĩnh vực: chứng thực, hộ tịch và các lĩnh vực khác.

2.2.7 Mô hình “Đoàn Thanh niên chung tay Cải cách hành chính” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố

a) Nội dung thực hiện: Mô hình được triển khai thực hiện theo Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13/7/2020 của UBND tỉnh Hậu Giang về xây dựng tổng đài cải cách hành chính tỉnh Hậu Giang; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính. Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp với Thành đoàn Thành phố tổ chức, bố trí sắp xếp để Đoàn viên thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh trực tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố để hỗ trợ người dân tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Hiệu quả mang lại: với sự chung tay thực hiện CCHC của Đoàn TNCS Hồ Chí Minh thành phố, Mô hình đã giúp hỗ trợ cho người dân tiếp cận, kê khai và giải quyết thủ tục hành chính với nhiều hình thức viết hộ người dân, tư vấn và tạo tài khoản trên Cổng dịch vụ công trực tuyến cho người dân trong các lĩnh vực: đăng ký kinh doanh, tư pháp và đăng ký đất đai....

III. Thuận lợi và khó khăn

1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm hỗ trợ của Sở Nội vụ tỉnh, sự lãnh đạo, chỉ đạo điều hành của UBND thành phố, sự chung tay của các cấp, các ngành trực thuộc trong việc duy trì và triển khai các mô hình CCHC.

- Kịp thời cụ thể hóa các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, đặc biệt là Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13/8/2020 của UBND tỉnh về xây dựng tổng đài CCHC tỉnh Hậu Giang; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính.

- Các cấp ủy, chính quyền đã đẩy mạnh CCHC theo hướng xác định người dân là trọng tâm phục vụ trong CCHC; kịp thời lắng nghe và giúp người dân tiết kiệm được thời gian trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Khó khăn

- Người dân đã dần dần thay đổi cách thức tiếp cận thủ tục hành chính qua ứng dụng zalo; tuy nhiên, vẫn duy trì thói quen truyền thống trong giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Công tác tuyên truyền trên các phương tiện đại chúng về mô hình chưa được phổ biến sâu rộng do kinh phí phục vụ tuyên truyền của xã, phường còn hạn chế.

- Tình hình dịch Covid-19 diễn biến phức tạp từ đầu năm 2020 đã ảnh hưởng đến tiến độ triển khai các mô hình CCHC trong năm 2020.

IV. Phương hướng trong thời gian tới

- Tổng kết những kết quả đạt được trong triển khai các mô hình CCHC trong năm 2020 và đề ra phương hướng triển khai trong năm 2021.

- Các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát, bổ sung các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết để làm mô hình ngày càng phong phú và đa dạng để mô hình đi vào chiều sâu, đáp ứng yêu cầu của người dân và nâng cao chất lượng công tác CCHC trên địa bàn thành phố.

- Xem xét, nhân rộng các mô hình hiệu quả triển khai thực hiện trên địa bàn thành phố như: Mô hình “Hỗ trợ người dân tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính qua ứng dụng Zalo”; Mô hình “Chính quyền thân thiện”; Mô hình “4 tại chỗ”....

V. Đề xuất, kiến nghị

Để công tác triển khai thực hiện các mô hình CCHC đạt được hiệu quả cao trong thời gian tới, UBND thành phố Ngã Bảy đề xuất kiến nghị đến Sở Nội vụ tỉnh, cụ thể:

1. Xem xét, trình UBND tỉnh công nhận các mô hình CCHC đạt Mô hình sáng kiến CCHC cấp tỉnh năm 2020 gồm:

- Mô hình “Hỗ trợ người dân tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính qua ứng dụng Zalo” tại phường Hiệp Thành;

- Mô hình 3 Hơn “Thân thiện hơn, Nhanh hơn, Hiệu quả hơn” tại phường Lái Hiếu;

- Mô hình “Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho Nhân dân tại Nhà văn hóa khu vực” tại phường Hiệp Lợi;

- Mô hình 4 tại chỗ: tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại xã Đại Thành.

2. Hằng năm, Sở Nội vụ tỉnh có văn bản hướng dẫn, định hướng các địa phương trong việc triển khai các mô hình CCHC. Trên cơ sở đó, các địa phương sẽ nghiên cứu, tìm giải pháp sáng kiến cho các mô hình mới.

3. Tổng kết các mô hình CCHC đã được triển khai trên địa bàn Tỉnh; tuyên truyền sâu rộng những mô hình CCHC hiệu quả, cách làm hay để các địa phương chia sẻ, học tập kinh nghiệm để tránh các mô hình triển khai trùng lặp.

Trên đây là Kết quả triển khai thực hiện các mô hình sáng kiến cải cách hành chính năm 2020 trên địa bàn thành phố Ngã Bảy, gửi Sở Nội vụ tỉnh tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh HG;
- TT: TU; UBND, HĐND TP;
- Các Phòng, ban TP;
- UBND xã, phường;
- Lưu: VT._{MTieu}

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

Bùi Việt Hà