

Số: /BC-UBND

Hòa Mỹ, ngày 13 tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

**Sơ kết thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận,
kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ**

Thực hiện Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc 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; Kế hoạch số 2854/KH-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2020 của UBND huyện Phụng Hiệp về việc tham gia xây dựng tổng đài cải cách hành chính; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính;

Thực hiện Kế hoạch số 993/KH-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Ủy ban nhân dân xã Hòa Mỹ về việc thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ;

Qua thời gian tổ chức thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ. UBND xã báo cáo kết quả như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thực hiện Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc 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; Kế hoạch số 2854/KH-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2020 của UBND huyện Phụng Hiệp về việc tham gia xây dựng tổng đài cải cách hành chính; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính. Qua đó, UBND xã đã xây dựng và tổ chức khai Kế hoạch số 993/KH-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020 về việc thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ; Quyết định số 994/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020 về việc thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ; Quyết định số 995/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020 về việc công bố và ra mắt mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ; Thông báo số 996/TB-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020 về việc phân công lịch trực viết hộ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ (Tháng 9/2020). Qua triển khai có 54 cán bộ, công chức và nhân viên xã, ấp tham dự. Thông báo số 1039/TB-UBND ngày 01 tháng 10 năm 2020 về việc phân công lịch trực viết hộ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện mô hình “Hỗ

trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ (Tháng 10/2020). Đây là mô hình mới đầu tiên trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Mô hình “Viết hộ hồ sơ thủ tục hành chính”:

Khi tổ chức, cá nhân đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào ngày thực hiện mô hình này, đã được cán bộ của các hội đoàn thể xã (Đoàn thanh niên, Nông dân, Phụ nữ, Cựu chiến binh) hỗ trợ ghi thay các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ theo yêu cầu của loại thủ tục hành chính theo quy định (khi tổ chức, người dân có yêu cầu).

Luân phiên hàng tuần vào ngày thứ sáu (Có lịch phân công cụ thể hàng tháng), trực tiếp ngồi tại Bàn viết hộ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiến hành viết hộ các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ; đồng thời 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.

Kết quả đã viết hộ mẫu biểu và hướng dẫn 107 hồ sơ thủ tục hành chính các loại cho người dân có yêu cầu, từ đó tạo được sự hài lòng của người dân khi đến yêu cầu thực hiện các loại thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính; huy động được sức mạnh tổng hợp của hệ thống chính trị, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành của chính quyền, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2. Mô hình “Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính”:

Tổ chức, cá nhân đến yêu cầu thực hiện một số thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào ngày thực hiện mô hình (thứ 6 hàng tuần), nếu đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định sẽ được tiếp nhận và giải quyết ngay.

Kết quả đã tiếp nhận và giải quyết ngay cho người dân tổng số 84 hồ sơ thủ tục hành chính các loại. Từ đó đã mang lại hiệu quả tiết kiệm về thời gian và chi phí đi lại của người dân, được nhân dân đồng tình ủng hộ cao.

3. Mô hình “Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà”:

Đối tượng chính sách, bảo trợ xã hội khi có yêu cầu thực hiện một số thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, sau khi tiếp nhận đầy đủ hồ sơ thủ tục có liên quan đến việc cấp thẻ bảo hiểm y tế và một số thủ tục hành chính mà người yêu cầu không có khả năng đi lại thì công chức và nhân viên Bộ phận một cửa phối hợp với các hội đoàn thể xã và trưởng ấp các ấp trả kết quả hồ sơ tại nhà hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích (khi người dân có yêu cầu, trừ một số trường hợp phải ký sổ bộ lưu).

Kết quả đã giải quyết trả kết quả tại nhà 58 thẻ bảo hiểm y tế và 07 trường hợp đối tượng chính sách và bảo trợ xã hội hạn chế khả năng đi lại có yêu cầu thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính. Từ đó, qua khảo sát đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền với nhân dân trên địa bàn xã và tiếp xúc cử tri trước

các kỳ họp HĐND các cấp, mức độ hài lòng về sự phục vụ của UBND xã được nâng lên, được đông đảo người dân đồng tình ủng hộ việc thực hiện mô hình cải cách hành chính của xã.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn tận tình của lãnh đạo Phòng Cải cách hành chính và Văn thư lưu trữ Sở Nội vụ, sự giúp đỡ của các phòng chuyên môn trực thuộc UBND huyện. Sự chỉ đạo sâu sát, tâm huyết của lãnh đạo Đảng ủy - UBND xã và đặc biệt là sự tham gia tích cực của các hội đoàn thể xã đã phối hợp nhịp nhàng, đồng bộ với các cán bộ, công chức, nhân viên Bộ phận một cửa và Trưởng ấp các ấp, sự hưởng ứng đồng tình của nhân dân đã góp phần bước đầu thực hiện mang lại hiệu quả mô hình theo kế hoạch đề ra.

- Giải quyết nhanh gọn, chính xác các loại hồ sơ hành chính, tạo sự hài lòng, lòng tin của nhân dân đối với cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương.

- Tránh được tình trạng sách nhiễu nhân dân, hạn chế việc đi lại nhiều lần làm tốn kém thời gian, tiền bạc của nhân dân.

- Giúp cho nhân dân thông hiểu và bổ sung hồ sơ của mình một cách thích hợp, khi đến quan hệ giải quyết công việc.

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm và hành động của cán bộ, công chức, nhân viên trong thực thi công vụ.

2. Hạn chế

- Do đây là mô hình mới, bước đầu thực hiện, thời gian giải quyết còn hạn chế (thực hiện vào ngày thứ 6 hàng tuần), hồ sơ giải quyết chưa nhiều.

- Các hội đoàn thể vừa phải thực hiện các công việc thường xuyên và đột xuất của ngành, nên đôi lúc sắp xếp phân công cán bộ trực ngày thực hiện mô hình còn gặp khó khăn.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục tăng cường quán triệt thực hiện Kế hoạch số 1436/KH-UBND ngày 13 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc 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; Kế hoạch số 2854/KH-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2020 của UBND huyện Phụng Hiệp về việc tham gia xây dựng tổng đài cải cách hành chính; thiết lập tài khoản Zalo và hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính; Kế hoạch số 993/KH-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Ủy ban nhân dân xã Hòa Mỹ về việc thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ.

2. Phối hợp chặt chẽ với các hội đoàn thể xã và Trưởng ấp các ấp tăng cường công tác tuyên truyền, vận động, nhất là những ấp vùng sâu, đời sống nhân dân

còn gặp nhiều khó khăn, nhận thức về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước còn hạn chế, để người dân nắm được ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác CCHC.

3. Kịp thời kiểm tra, uốn nắn, nhắc nhở, nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức và nhân viên Bộ phận một cửa, nhằm duy trì và thực hiện có hiệu quả mô hình, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của nhân dân khi có yêu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

4. Sử dụng có hiệu quả trang thiết bị, nâng cao năng suất lao động, từng bước đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước có hiệu lực và hiệu quả; xây dựng phong cách, thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, nhân viên trong giải quyết công việc, đáp ứng yêu cầu và nguyện vọng chính đáng của nhân dân.

5. Định kỳ thực hiện tốt công tác thông tin báo cáo, kịp thời sơ kết, nhằm phát huy kết quả đạt được và khắc phục hạn chế. Đồng thời biểu dương khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện mô hình.

Trên đây là Báo cáo Sơ kết thực hiện mô hình “Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận, kê khai, giải quyết thủ tục hành chính” tại xã Hòa Mỹ và phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới của UBND xã Hòa Mỹ./.

Nơi nhận:

- VP HĐND và UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT ĐU, HĐND xã;
- CT và các PCT.UBND xã;
- Các ngành, các ấp;
- Lưu: VT, CCHC.

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

Nguyễn Thanh Nhàn