

Số: 475/BC-UBND

Phú Hòa, ngày 08 tháng 12 năm 2020

**BÁO CÁO**  
**Công tác cải cách hành chính năm 2020**  
**và phương hướng nhiệm vụ năm 2021**

Thực hiện Đề án cải cách hành chính của tỉnh, thành phố, Nghị quyết của Đảng ủy và HĐND phường. Đầu năm 2020, UBND phường đã tiến hành ban hành các kế hoạch và tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) trong năm 2020 cho các bộ phận, ban ngành và đoàn thể liên quan thực hiện như sau:

**I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

**1. Phổ biến, quán triệt công tác cải cách hành chính:**

UBND phường đã tổ chức quán triệt đến cán bộ, công chức, đặc biệt Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường về công tác cải cách hành chính mà trọng tâm là bảo đảm tiếp nhận giải quyết TTHC dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 2, 3 (các thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại cổng *[dichvucong.thuathienhue.gov.vn](http://dichvucong.thuathienhue.gov.vn)* và *[hệ thống SSO](http://hethong.sso.gov.vn)*). Tổ chức thực hiện trang thông tin điều hành tác nghiệp: *[phuhoa.thuathienhue.egov.vn](http://phuhoa.thuathienhue.egov.vn)*. Tổ chức triển khai khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân. UBND phường thường xuyên tổ chức triển khai, tuyên truyền, quán triệt đến cán bộ, công chức trong các cuộc họp giao ban tuần, tháng; tổ chức kiểm tra thông qua báo cáo thống kê tình hình tiếp nhận, xử lý trên hệ thống xử lý tập trung (phần mềm hành chính công trực tuyến tích hợp một cửa điện tử liên thông) và hệ thống quản lý văn bản điều hành, thông qua đó kịp thời chấn chỉnh những hạn chế, tồn tại, nên đã có chuyển biến tích cực.

**2. Xây dựng và thực hiện chương trình, kế hoạch CCHC.**

UBND phường ban hành:

- Quyết định số 342/QĐ-UBND ngày 24/12/2019 về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2020.

- Kế hoạch số 343/KH-UBND ngày 24/12/2019 về việc ban hành Kế hoạch Tuyên truyền Cải cách hành chính năm 2020.

- Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 30/01/2020 về công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2020;

- Quyết định số 50/KH-UBND ngày 11/02/2020 về ban hành Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý Nhà nước trên địa bàn phường Phú Hòa;

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thể chế**

Công tác rà soát văn bản quy phạm pháp luật luôn được lãnh đạo địa phương quan tâm chỉ đạo thực hiện nghiêm túc đúng quy trình, quy định.

UBND phường đã phân công công chức Tư pháp và công chức Văn phòng là bộ phận chuyên môn làm nhiệm vụ tham mưu trong quá trình tham gia rà soát cũng như xây dựng, kiểm tra văn bản trước khi ban hành để bổ sung, điều chỉnh kịp thời những vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện.

Các văn bản được ban hành đều đảm bảo đúng thẩm quyền, đúng thể thức và nội dung theo quy định của pháp luật. Thực hiện tốt công tác rà soát văn bản, hàng năm đều rà soát các Nghị quyết về nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, các Nghị quyết khác do Hội đồng nhân dân phường ban hành.

### **2. Về rà soát, cập nhật, công khai TTHC:**

- UBND phường chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại thực hiện công bố, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính, tổ chức niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan danh mục Thủ tục hành chính (TTHC), quy định tại Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã, phường, thị trấn. Trong năm 2020, UBND phường thực hiện niêm yết các Quyết định ban hành quy định về TTHC mới trong năm 2020 được UBND tỉnh ban hành và bãi bỏ.

### **3. Về công tác tiếp nhận, xử lý hồ sơ:**

Thực hiện Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế. UBND phường đã chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại lập sổ sách theo dõi hồ sơ giải quyết, phiếu biên nhận, phiếu trả hồ sơ, đảm bảo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch. Đến tháng 12 năm 2020, UBND phường đã tiếp nhận và giải quyết **357** hồ sơ hành chính, trong đó:

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Hồ sơ nhận giải quyết		Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó	Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết			
				Số kỳ trước	Số mới	Tổng số	Trả đúng	Trả quá	Tổng số	

			chuyển qua	tiếp nhận		thời hạn	hạn		hạn		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
	<b>Tổng cộng</b>	<b>357</b>			<b>355</b>	<b>343</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
1	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	49	0	0	48	46	2	1	1	0	
2	Chứng thực	79	0	0	78	75	3	1	1	0	
3	Đất đai (Cấp huyện)	5	0	0	5	3	2	0	0	0	
4	Hộ tịch	215	0	0	215	211	4	0	0	0	
5	TTHC liên thông lĩnh vực Người có công (Cấp huyện)	6	0	0	6	6	0	0	0	0	
6	Việc làm (Cấp huyện)	3	0	0	3	2	1	0	0	0	

#### **4. Về tổ chức, biên chế bộ máy, tổ chức xây dựng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:**

Trong năm 2020 đã cử 10 đồng chí tham gia lớp chuyên viên quản lý nhà nước và các công chức chuyên môn tham dự các lớp bồi dưỡng do tỉnh và thành phố tổ chức.

Quá trình quản lý hồ sơ cán bộ được thực hiện theo đúng quy định, khi cán bộ có sự thay đổi về chức vụ, chuyên môn, nâng lương điều bổ sung hồ sơ, số hồ sơ giấy của cán bộ công chức đang quản lý 19/19 hồ sơ.

Phần mềm nhân sự đã được cập nhật nhưng chưa thường xuyên, đầy đủ.

UBND phường được thành phố giao quản lý và sử dụng 25 cán bộ, công chức. Tính đến thời điểm hiện nay UBND phường có 19/25 cán bộ, công chức, trong đó:

Trình độ Đại học: 15; trình độ trung cấp 04.

UBND phường đã áp dụng chế độ chính sách tiền lương theo Nghị định 34/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 02/QĐ-UBND của UBND Tỉnh TT. Huế ngày 14/01/2015 và các văn bản Hướng dẫn thi hành có liên quan khác.

#### **5. Về công tác tuyên truyền cải cách hành chính:**

Công tác truyền thông về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC luôn được UBND phường quan tâm thông qua sự chỉ đạo, quán triệt thường xuyên trong các cuộc họp cơ quan đến mỗi cán bộ, công chức về thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, UBND Tỉnh trong công tác cải cách TTHC; tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát TTHC nhằm nâng cao nhận thức của mỗi cán bộ, công chức, các tổ chức, cá nhân góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

Nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và mọi tầng lớp nhân dân về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính; giúp cán bộ công chức nắm vững mục tiêu, nội dung và các nhiệm vụ về CCHC, nâng cao

tin thần, trách nhiệm, các giải pháp thiết thực để thực hiện tốt công tác CCHC trên các lĩnh vực.

## **6. Về việc thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính, chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.**

Thực hiện Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành qui định về qui tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người lao động làm việc trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; UBND phường đã ban hành Quyết định số 115/QĐ-UBND ngày 3/5/2019 về việc ban hành Nội quy cơ quan phường; Quyết định số 116/QĐ-UBND ngày 3/5/2019 về việc ban hành Nội quy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại phường; Thường xuyên quán triệt kỷ luật, kỷ cương trong các buổi giao ban, tập trung vào việc thi hành công vụ, giờ giấc, tác phong làm việc, ứng xử văn hóa công sở, mã hóa tiếp nhận các hồ sơ hành chính mức độ 2, 3. Công khai các biểu mẫu như thư xin lỗi, phiếu lấy mức độ hài lòng của người dân.

Cán bộ, công chức cơ quan phường luôn chấp hành tốt quy chế làm việc cơ quan, làm việc đúng thời gian quy định, đeo thẻ khi thực thi nhiệm vụ, chấp hành tốt việc không sử dụng rượu, bia trong phòng họp, phòng làm việc và trong giờ làm việc;

UBND phường thường xuyên rà soát, sửa đổi bổ sung nội quy, quy chế làm việc, quy chế văn hoá công sở, kế hoạch thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, quy chế văn hoá công sở cơ quan và chuẩn mực ứng xử cán bộ, công chức uỷ ban nhân dân phường Phú Hòa;

## **7. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến ISO.**

UBND phường đã xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 với 18 lĩnh vực, 86 thủ tục hành chính, 21 quy trình, triển khai đến cán bộ, công chức cơ quan phường để phổ biến áp dụng việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc; Quá trình triển khai thực hiện hàng năm đã ban hành mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng; tổ chức đánh giá nội bộ, rà soát những điểm chưa phù hợp, khắc phục việc chưa phù hợp, đã tổ chức họp xét lãnh đạo nên các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức cá nhân đều được thực hiện đúng theo quy trình đã ban hành về các bước xử lý, bộ phận giải quyết, tiếp nhận và trả kết quả theo đúng thời gian quy định, theo mục tiêu chất lượng đề ra.

## **9. Quy trình giải quyết công việc, công tác xử lý hồ sơ công việc trên môi trường mạng**

Việc tiếp nhận, xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên mạng đã được thực hiện đúng quy trình từ khâu tiếp nhận, chuyên lãnh đạo xử lý, chuyên công chức chuyên môn tham mưu thực hiện, chuyên lãnh đạo phê duyệt, chuyên văn thư xem xét thể thức, in ấn, nhân bản, trình ký, vào sổ văn bản, thực hiện ký số và ban văn bản đi. Văn bản đi, đến trên hệ thống trên trang thông tin điều hành tác nghiệp được tiếp nhận, xử lý đúng thời hạn, 100% văn bản đi đều được thực hiện ký số.

Sử dụng hiệu quả cơ sở hạ tầng thông tin, tập trung thực hiện ứng dụng CNTT vào hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND phường; Thực hiện 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; triển khai các dịch vụ công trực tuyến mức độ 2, 3 theo quy định; đẩy nhanh việc ứng dụng CNTT và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành tập trung thống nhất của cơ quan hành chính; Tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng, đầu tư trang thiết bị, phương tiện làm việc hiện đại cho UBND phường nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành tập trung thống nhất; đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong giải quyết thủ tục hành chính.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2021**

1. Nâng cao vai trò, trách nhiệm, quyết tâm chính trị, cam kết chính trị của người đứng đầu đơn vị về công tác cải cách hành chính.

2. Tiếp tục xác định công tác CCHC phải là khâu đột phá quan trọng trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị của cơ quan. Lấy kết quả thực hiện CCHC, Chỉ số CCHC làm thước đo đánh giá trình độ, năng lực của người đứng đầu, của tập thể cán bộ lãnh đạo chủ chốt, của công chức và là cơ sở quan trọng để xem xét nâng ngạch, nâng lương, thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức.

3. Tập trung đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức một cách đầy đủ, toàn diện của đội ngũ CBCC và các tổ chức, công dân về CCHC.

4. Kịp thời và định kỳ tổ chức tuyên dương các tập thể, cá nhân điển hình tốt trong công tác CCHC và phê phán các biểu hiện thiếu trách nhiệm.

5. Tổ chức rà soát, đề nghị cắt giảm và đơn giản hoá thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực.

6. Công bố lần 2 (nếu có thay đổi) hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Phú Hòa;

7. Tiếp tục rà soát quy chế tổ chức hoạt động các cơ quan; hoàn thiện quy chế làm việc của UBND phường.

8. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ theo yêu cầu vị trí công tác, cả về kiến thức, kỹ năng và thái độ, hành vi ứng xử của CBCC.

9. Xây dựng kế hoạch để đánh giá, xếp loại CBCC một cách cụ thể, khoa học, thiết thực và hiệu quả, để khắc phục tình trạng công chức đã được đảm bảo bằng chế độ biên chế và qua một thời gian thi hành công vụ, một bộ phận tỏ ra thiếu năng động, thiếu ý chí tiến thủ, nhiều sức ỳ.

10. Đề cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ CBCC với tinh thần chung là nâng cao tính chuyên nghiệp và đạo đức trong thực thi công vụ. Theo đó, có chế tài để xử lý nghiêm những trường hợp: "biết mà không làm" hoặc "làm không đúng, làm không hết khả năng, trách nhiệm".

11. Đẩy mạnh hiện đại hoá nền hành chính nhà nước theo hướng không chỉ là tin học hoá, mà phải là sự đổi mới lề lối, phương pháp làm việc, tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính; là văn hoá công sở; là quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ CBCC. Tích cực triển khai ứng dụng CNTT trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành. Giảm tối đa hội họp, giấy tờ, xử lý nhanh, hiệu quả công việc, xây dựng phương pháp làm việc khoa học, hiện đại. Nâng cao số lượng và chất lượng sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc của CBCC, từng bước xây dựng hình ảnh công chức điện tử, chính quyền điện tử.

12. Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa liên thông hiện đại. Đồng thời, đầu tư nguồn lực về cơ sở vật chất, trang thiết bị và bố trí CBCC làm việc ở Bộ phận một cửa phải là những người có kinh nghiệm, am hiểu toàn diện các lĩnh vực công tác và có khả năng công tác dân vận chính quyền; chú trọng đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về nghiệp vụ, khả năng sử dụng thành thạo công nghệ thông tin cho đội ngũ công chức ở bộ phận này, cũng như có cơ chế, chính sách, chế độ hỗ trợ, ưu tiên về các điều kiện, phương tiện làm việc cho Bộ phận một cửa.

Trên đây là báo cáo công tác cải cách hành chính năm 2020 và phương hướng nhiệm vụ năm 2021 của UBND phường Phú Hòa./.

**Nơi nhận:**

- UBND thành phố Huế;
- Đảng ủy-TT HĐND phường;
- CT và các PCT, UV UBND phường;
- Các đại biểu HĐND phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Tôn Thất Thái**