

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VẠN NINH**

Số: 709/BC-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Vạn Ninh, ngày 29 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023 CỦA UBND HUYỆN VẠN NINH

S T T	Mục tiêu chất lượng	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới
1	Đảm bảo xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đối với tất cả 12/12 phòng chuyên môn thuộc UBND huyện.	HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện.	<ul style="list-style-type: none">- Các phòng chuyên môn thuộc huyện thực hiện việc rà soát, cập nhật các TTHC được UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, đã hoàn thành trong tháng 11/2023.- UBND huyện tiến hành rà soát, điều chỉnh nội dung số tay chất lượng và 04 quy trình khung, đã hoàn thành trong tháng 5/2023.- Trong năm, Thư ký ISO thường xuyên cập nhật đầy đủ các tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND huyện. ĐẠT		Tiếp tục duy trì, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết quy trình xử lý công việc của UBND huyện và các phòng chuyên môn hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật.
2	Đảm bảo trên 98% hồ sơ được các đơn vị tiếp nhận và giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật.	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND huyện giảm xuống dưới 2%.	Trong năm 2023, UBND huyện đã tiếp nhận 3.082 hồ sơ. Trong đó, Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2.889 ; trong đó, giải quyết trước hạn: 2.874 , đúng hạn: 08 , quá hạn: 07 . Tỷ lệ hồ sơ đã giải		- Tăng cường rà soát lượng hồ sơ tồn đọng trên phần mềm MCĐT, có hướng xử lý đối với các trường hợp hồ sơ thực tế đã trả cho công dân nhưng chưa

		<p>(Hồ sơ đã giải quyết trễ hạn *100/ tổng hồ sơ đã giải quyết) < 2%</p>	<p>quyết quá hạn là 0,24%. Trong số 07 hồ sơ đã giải quyết quá hạn, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 hồ sơ đã giải quyết quá hạn tại bước của các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, thực tế sớm hạn, thời gian trả kết quả trên phần mềm quá hạn, cụ thể như sau: + 01 hồ sơ mã số 1082300087 Đính chính Giấy chứng nhận đã cấp - Thẩm quyền giải quyết UBND cấp huyện, ngày hẹn trả là 07/02/2023. Ngày 01/02/2023, hồ sơ nằm ở bước chờ giao trả có gắn kèm kết quả trên Phần mềm. Tuy nhiên, vào sáng ngày 08/02/2023, khi người dân nhận kết quả, do lỗi kỹ thuật trên Phần mềm, công chức không thao tác được Trả kết quả nên đã bấm Thu hồi xử lý để thao tác lại, dẫn đến kích hoạt lại thời gian quy trình, quá hạn. - 05 hồ sơ đã giải quyết quá hạn nằm trong kỳ báo cáo năm 2022, thực tế đều giải quyết sớm hạn nhưng hồ sơ nằm ở bước chờ giao trả, chưa thực hiện thao tác Trả kết quả trên Phần mềm (01 hồ sơ lĩnh vực tư pháp tại thời điểm người dân nhận kết quả công chức không thao tác được Trả kết quả do lỗi mạng, sau đó quên không xử lý lại; 04 hồ sơ lĩnh vực 		<p>kết thúc quy trình trên phần mềm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giao các phòng chuyên môn hàng tháng rà soát, báo cáo các cơ quan, đơn vị phối hợp chậm trễ trong việc giải quyết TTHC cho công dân để tham mưu UBND huyện xử lý trách nhiệm theo quy định. - Định kỳ hàng quý triệu tập cuộc họp nghe các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan giải trình việc xử lý hồ sơ trễ hạn, kiểm điểm trách nhiệm đối với tập thể và cá nhân đơn vị có liên quan.
--	--	---	--	--	---

		<p>Thi đua – Khen thưởng trao kết quả cho tổ chức, cá nhân tại hội nghị sơ kết, tổng kết chuyên đề do UBND huyện tổ chức). Vào đầu tháng 01/2023, cán bộ Một cửa nhận thấy các hồ sơ này trên thực tế đã trả kết quả nhưng chưa kết thúc quy trình trên Phần mềm nên đã bấm Trả kết quả nhưng Phần mềm Một cửa điện tử báo lỗi, do đó đã thực hiện thao tác Thu hồi xử lý để thao tác lại, dẫn đến kích hoạt lại thời gian quy trình, quá hạn, cụ thể như sau:</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082201992 Thay đổi, cải chính hộ tịch, ngày hẹn trả là 09/8/2022; vào ngày 05/8/2022, UBND huyện đã giải quyết xong hồ sơ giấy, hồ sơ nằm ở trạng thái chờ giao trả trên Phần mềm.</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082202724 Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thi đua theo đợt, chuyên đề, ngày hẹn trả 24/11/2022; vào ngày 11/11/2022 UBND huyện ban hành Quyết định và ngày 14/11/2022 hồ sơ nằm ở trạng thái chờ giao trả trên Phần mềm.</p> <p>+ 03 hồ sơ mã số 1082202833, 1082202832, 1082202831 Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thi đua</p>		
--	--	--	--	--

			<p>theo đợt, chuyên đề, ngày hẹn trả 07/12/2022, UBND huyện đã ban hành Quyết định vào ngày 23/11/2022 và ngày 25/11/2022 hồ sơ nằm ở trạng thái chờ giao trả trên Phần mềm.</p> <p>- 01 hồ sơ mã số 1082202636 Đăng ký và cấp GCNQSDĐ (lần đầu), ngày hẹn trả 09/12/2022, ngày trả kết quả thực tế 10/11/2023, trễ tại bước xác nhận nguồn gốc đất của UBND xã Vạn Thọ. UBND huyện đã có Thông báo số 820/TB-UBND ngày 08/11/2023 gửi công dân xin lỗi về sự chậm trễ nói trên và hẹn lại thời gian trả kết quả.</p> <p>* Như vậy, trong số 07 hồ sơ đã giải quyết quá hạn trên thực tế chỉ có 01 hồ sơ thật sự giải quyết quá hạn (UBND huyện đã có báo cáo giải trình đối với 06 hồ sơ đã giải quyết quá hạn do lỗi thao tác của công chức trên Phần mềm tại Báo cáo Kiểm soát thủ tục hành chính quý I/2023). Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết quá hạn thực tế là 0,03%.</p> <p>ĐẠT</p>	
3	Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng pháp luật.	Toàn bộ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng quy định, công khai rõ ràng, đầy đủ.	<p>Trong năm, UBND huyện đã tiếp nhận, xử lý 02 phản ánh kiến nghị về quy định, TTHC</p> <p>- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 02</p>	Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính với phương châm: “Sự hài lòng của khách hàng là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”

		<i>(Phản ánh kiến nghị tiếp nhận * 100/ Phản ánh kiến nghị công khai theo quy định) = 100%</i>	- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 00 ĐẠT		Thực hiện giải quyết các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân phát sinh, xử lý và trả lời đúng quy định, công khai rõ ràng, đầy đủ.
4	Đảm bảo 100% các quy trình thủ tục liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân đều được niêm yết công khai.	100% các quy trình thủ tục liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và Cổng Thông tin điện tử huyện	100% các quy trình thủ tục liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân đều được niêm yết công khai ĐẠT		Tiếp tục duy trì việc niêm yết công khai các quy trình giải quyết TTHC đảm bảo yêu cầu tại Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ
5	Đảm bảo 100% văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh được thực hiện theo đúng thời gian quy định	100% văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh được thực hiện theo đúng thời gian quy định <i>(Số công việc hoàn thành sớm và đúng hạn * 100/ Tổng số công việc trên phần mềm nhắc việc tỉnh) = 100%</i>	271/271 công việc của UBND huyện trên phần mềm nhắc việc tỉnh được hoàn thành đảm bảo thời gian quy định. ĐẠT		Tiếp tục triển khai thực hiện 100% văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh đảm bảo thời gian theo yêu cầu.

CHỦ TỊCH

Đàm Ngọc Quang