

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VẠN NINH**

Số: 664/BC-UBND

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

Vạn Ninh, ngày 29 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022 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 11/2022.- UBND huyện tiến hành rà soát, điều chỉnh nội dung số tay chất lượng và 04 quy trình khung, đã hoàn thành trong tháng 5/2022.- 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%. <i>(Hồ sơ đã giải quyết trễ</i>	Tổng số hồ sơ UBND huyện đã tiếp nhận trong năm 2022 là 3.431 hồ sơ. Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 3.243 ; trong đó, giải quyết trước		- 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><i>hạn *100/ tổng hồ sơ đã giải quyết) < 2%</i></p>	<p>hạn: 3.120, đúng hạn: 73, quá hạn: 50. Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 1,54%.</p> <p>Trong số 50 hồ sơ đã giải quyết trễ hạn bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05 hồ sơ đã giải quyết trễ hạn thuộc trách nhiệm của các cơ quan liên thông phối hợp trong quy trình giải quyết TTHC: + 02 hồ sơ mã số 1082200593, 1082200592 TTHC cấp GCN cho người trúng đấu giá quyền sử dụng đất, trễ ở bước của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện (<i>viên chức chịu trách nhiệm giải quyết hồ sơ nghỉ đột ngột do mắc Covid-19, quên bàn giao hồ sơ dẫn đến chậm trễ thời gian</i>). Thời gian trả kết quả trễ so với quy định là 02 ngày. + 01 hồ sơ mã số 1082102149 TTHC đăng ký và cấp GCN quyền sử dụng đất, trễ ở bước của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện. Thời gian trả kết quả trễ so với quy định là 04 tháng 09 ngày. + 01 hồ sơ mã số 1082201213 TTHC đính chính GCN quyền sử dụng đất, thực tế giải quyết hồ sơ đúng hạn, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện thao tác trễ trên phần mềm. 	<p>kết thúc quy trình trên phần mềm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giao Phòng Tài nguyên và Môi trường 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>+ 01 hồ sơ mã số 1082202572 cấp GCN đăng ký hộ kinh doanh</p> <p>- GCN đăng ký thuế, trễ ở bước của Chi cục Thuế khu vực Bắc Khánh Hòa. Thời gian trả kết quả trễ so với quy định là 21 giờ 28 phút.</p> <p>- 06 hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là hồ sơ treo trên Phần mềm một cửa điện tử huyện, cụ thể như sau:</p> <p>+ 04 hồ sơ mã số 1081801479, 1081801250, 1081801225, 1081801223 thuộc lĩnh vực đất đai có thời gian tiếp nhận năm 2018, đã được Trung tâm CNTT và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh phối hợp kết thúc hồ sơ treo theo đề nghị của UBND huyện Vạn Ninh tại Công văn số 3290/UBND-VP ngày 21/9/2022.</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082002636 TTHC cấp GCN đủ điều kiện cửa hàng bán lẻ LPG chai, tiếp nhận trong năm 2020, tuy nhiên công dân không thực hiện bổ sung hồ sơ theo quy định dẫn đến hồ sơ treo thời gian dài trên Phần mềm. Tháng 9/2022, qua quá trình rà soát, Phòng chuyên môn đã liên hệ công dân để kết thúc hồ sơ treo, dẫn đến thống kê trễ hạn, thực tế hồ sơ trong hạn.</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>+ 01 hồ sơ mã số 1082202793 TTHC tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thi đua theo đợt, chuyên đề, Phòng Nội vụ huyện tiếp nhận hồ sơ ngày 17/11/2022 và đã tham mưu Chủ tịch UBND huyện ban hành Giấy khen vào ngày 18/11/2022 (sớm hơn thời gian trả kết quả theo quy định là ngày 01/12/2022), tuy nhiên do sơ suất của công chức trong quá trình tác nghiệp đã dẫn đến hồ sơ trễ hạn và treo trên Phần mềm. UBND huyện đã liên hệ Trung tâm CNTT và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh phối hợp kết thúc hồ sơ.</p> <p>- 05 hồ sơ thực tế giải quyết hồ sơ giấy đúng hạn, nhưng thao tác trễ/sai bước trên Phần mềm một cửa điện tử dẫn đến thông kê trễ hạn, cụ thể như sau:</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082200037 TTHC chuyển trường đối với học sinh, tiếp nhận vào ngày 07/01/2022, công dân có đơn xin rút hồ sơ vào ngày 08/01/2022 (thời gian trả kết quả theo quy định là ngày 10/01/2022), tuy nhiên công chức tác nghiệp trễ trên phần mềm, dẫn đến trễ hạn.</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082201515</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>TTHC cải chính quê quán của bản thân trong giấy khai sinh, kết quả giải quyết hồ sơ giấy đúng hạn so với quy định là ngày 16/6/2022, tuy nhiên cán bộ tác nghiệp trễ trên phần mềm, dẫn đến trễ hạn.</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082200895 TTHC cấp GPXD mới đối với nhà ở riêng lẻ, kết quả giải quyết hồ sơ giấy vào ngày 07/4/2022, sớm hạn so với quy định là ngày 21/4/2022, tuy nhiên do trong quá trình thao tác thiếu bước nên trên phần mềm chưa kết thúc quy trình, vẫn tính thời gian, dẫn đến trễ hạn.</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082201756 TTHC cấp GPXD mới đối với nhà ở riêng lẻ, kết quả giải quyết hồ sơ giấy vào ngày 26/7/2022, sớm hạn so với quy định là ngày 28/7/2022, tuy nhiên do trong quá trình thao tác thiếu bước nên trên phần mềm chưa kết thúc quy trình, vẫn tính thời gian, dẫn đến trễ hạn.</p> <p>+ 01 hồ sơ mã số 1082201793 TTHC cấp GPXD mới đối với nhà ở riêng lẻ, kết quả giải quyết hồ sơ giấy vào ngày 01/8/2022, sớm hạn so với quy định là ngày 02/8/2022, tuy nhiên do trong</p>	
--	--	--	--	--

			<p>quá trình thao tác thiếu bước nên trên phần mềm chưa kết thúc quy trình, vẫn tính thời gian, dẫn đến trễ hạn.</p> <p>Như vậy, trong số 50 hồ sơ đã giải quyết trễ hạn có 34 hồ sơ thực tế đã giải quyết trễ hạn thuộc trách nhiệm của UBND huyện. Tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trễ hạn thực tế là 1,05%.</p> <p>ĐẠT</p>		
3	<p>Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng pháp luật.</p>	<p>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> <p><i>(Phản ánh kiến nghị tiếp nhận * 100/ Phản ánh kiến nghị công khai theo quy định) = 100%</i></p>	<p>Trong năm, UBND huyện không tiếp nhận nội dung PAKN qua Hệ thống phản ánh kiến nghị của Văn phòng Chính phủ.</p> <p>ĐẠT</p>		<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”</p> <p>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.</p>
4	<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>100%:</p> <p>ĐẠT</p>		<p>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</p>

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>	368/368 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