

BÁO CÁO
Về thực hiện quy định của pháp luật trong công tác cải cách hành chính
trên địa bàn phường An Xuyen

Kính gửi: Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh.

Căn cứ Kế hoạch số 08/KH-HĐND ngày 19/5/2026 của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh Cà Mau về việc giám sát thực hiện quy định của pháp luật trong công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau. UBND phường báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN

1. Việc ban hành các văn bản để lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện quy định của pháp luật trong giải quyết thủ tục hành chính

UBND phường An Xuyen xác định cải cách hành chính là một trong những nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh và thành phố Cà Mau trước đây, UBND phường đã kịp thời ban hành các kế hoạch, chương trình công tác cải cách hành chính hằng năm; kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính; kế hoạch chuyển đổi số; kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính; các văn bản chỉ đạo nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ.

Đồng thời, UBND phường thường xuyên tổ chức quán triệt các văn bản mới liên quan đến công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông đến toàn thể cán bộ, công chức. Việc phân công trách nhiệm được thực hiện cụ thể, rõ người, rõ việc, gắn trách nhiệm người đứng đầu với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ phận chuyên môn.

Qua đó, công tác chỉ đạo, điều hành trong lĩnh vực cải cách hành chính được thực hiện thống nhất, đồng bộ, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính

UBND phường đã triển khai công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức phù hợp với điều kiện thực tế địa phương như: thông qua hệ thống truyền thanh cơ sở, Trang thông tin điện tử, các cuộc họp dân, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt đoàn

thể, niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và tuyên truyền trực tiếp trong quá trình tiếp xúc, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính.

Nội dung tuyên truyền tập trung vào các quy định mới về cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính; các quy định về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử; việc sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện dịch vụ công.

Đặc biệt, đối với lĩnh vực đất đai - lĩnh vực có số lượng hồ sơ phát sinh nhiều và thường xuyên liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của người dân, UBND phường chú trọng hướng dẫn người dân chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, đúng thành phần ngay từ đầu nhằm hạn chế việc bổ sung, chỉnh sửa nhiều lần, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ.

3. Đánh giá khái quát tình hình chấp hành pháp luật liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính

Nhìn chung, công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường được thực hiện đúng quy định của pháp luật, bảo đảm công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả được thực hiện thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Đội ngũ cán bộ, công chức có ý thức trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ, chấp hành nghiêm quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân không xảy ra; các phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận và xử lý kịp thời.

Tuy nhiên, do lĩnh vực đất đai liên quan đến nhiều cơ quan chuyên môn và chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định pháp luật nên vẫn còn phát sinh một số trường hợp hồ sơ phải bổ sung, hoàn thiện hoặc kéo dài thời gian giải quyết do nguyên nhân khách quan.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính

UBND phường thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Trang thông tin điện tử phường. Nội dung công khai bảo đảm đầy đủ về trình tự thực hiện, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và cơ quan thực hiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức tra cứu, thực hiện và giám sát quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công tác giải quyết thủ tục hành chính

UBND phường thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định. Công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ được thực hiện

công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức khi đến liên hệ giải quyết công việc.

Trong kỳ báo cáo, đa số hồ sơ được giải quyết đúng và trước hạn; các hồ sơ phát sinh vướng mắc được kịp thời hướng dẫn, bổ sung, hoàn thiện hoặc phối hợp với cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết và theo dõi hồ sơ từng bước được nâng cao, góp phần cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

3.1. Tổng số hồ sơ tiếp nhận thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất

Tổng số hồ sơ tiếp nhận thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất: 923 hồ sơ (trực tuyến 842 hồ sơ, nhận trực tiếp 81 hồ sơ); đã giải quyết 751 hồ sơ, còn lại 172 hồ sơ (trong đó: Tạm dừng 49 hồ sơ (niêm yết công khai 8 hồ sơ; chuyển thuế 10 hồ sơ; chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính 31 hồ sơ); đang xử lý 123 hồ sơ).

3.2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Nhằm nâng cao hiệu quả tính công khai minh bạch khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và trách nhiệm của cơ quan hành chính; tổ chức các buổi đối thoại giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan hành chính để lắng nghe ý kiến phản hồi, cải thiện chất lượng dịch vụ.

Nâng cao nhận thức của người dân về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, về các giải pháp đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến ... giúp người dân hiểu rõ hơn về lợi ích, tạo dựng niềm tin, sử dụng dịch vụ một cách an tâm hơn, từng bước tiếp cận với các phương thức trực tuyến, tái sử dụng các kết quả của TTHC đã được số hóa trước đó, nâng cao tỷ lệ tham gia của người dân, doanh nghiệp, đẩy mạnh sử dụng các dịch vụ, tiện ích do chuyển đổi số mang lại, thúc đẩy hoạt động chuyển đổi số.

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến toàn trình, một phần; tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp

Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình 47,02% (434/923 hồ sơ); tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến một phần 44,20 % (408/923 hồ sơ), tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp 8,77% (81/923 hồ sơ).

- Việc hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực đất đai

UBND phường phân công cán bộ, công chức trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ

công quốc gia, sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

Đối với các trường hợp người dân lớn tuổi hoặc chưa thành thạo công nghệ thông tin, cán bộ tiếp nhận trực tiếp hỗ trợ thao tác trên hệ thống, hướng dẫn cách theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ và nhận kết quả theo quy định.

Nhờ đó, nhận thức của người dân về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến từng bước được nâng lên, góp phần giảm thời gian đi lại và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

- Tình hình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc cập nhật, lưu trữ hồ sơ điện tử theo quy định.

UBND phường thực hiện nghiêm túc việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Các hồ sơ tiếp nhận được cập nhật đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; kết quả giải quyết được số hóa và lưu trữ điện tử nhằm phục vụ việc khai thác, sử dụng lại thông tin trong những lần giao dịch tiếp theo.

Việc số hóa hồ sơ góp phần giảm khối lượng lưu trữ hồ sơ giấy, tăng tính chính xác trong quản lý, tra cứu và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Việc khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu đất đai phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

UBND phường phối hợp khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu đất đai và các nguồn thông tin có liên quan phục vụ công tác xác minh, đối chiếu thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính về đất đai. Việc khai thác dữ liệu góp phần nâng cao tính chính xác của hồ sơ, rút ngắn thời gian xử lý và hỗ trợ hiệu quả cho công tác quản lý nhà nước về đất đai tại địa phương.

- Việc kết nối, liên thông dữ liệu giữa cơ quan tài nguyên môi trường, cơ quan thuế, kho bạc và các cơ quan liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai.

Việc trao đổi, luân chuyển thông tin, hồ sơ giữa cơ quan tài nguyên và môi trường, cơ quan thuế, kho bạc và các cơ quan có liên quan được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm chuyên ngành theo quy định. Công tác phối hợp, liên thông dữ liệu cơ bản đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, xác định nghĩa vụ tài chính và trả kết quả cho người dân. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, việc cập nhật và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn chậm, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Tình hình thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính đất đai.

UBND phường thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện thanh toán trực tuyến các nghĩa vụ tài chính phát sinh trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai theo quy định. Việc thanh toán trực tuyến góp

phần tạo thuận lợi cho người dân, giảm thời gian đi lại, nâng cao tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính. Tuy nhiên, tỷ lệ thanh toán trực tuyến chưa cao do một bộ phận người dân vẫn còn thói quen thanh toán trực tiếp và hạn chế trong việc tiếp cận các phương thức thanh toán điện tử. Trong kỳ báo cáo, có 444/751 hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong lĩnh vực đất đai, đạt 59,12%.

- Việc thực hiện tra cứu, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử; việc thông báo kết quả, xin lỗi người dân khi giải quyết hồ sơ trễ hạn.

Việc tiếp nhận, theo dõi và quản lý tiến độ giải quyết hồ sơ được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, tạo điều kiện để cán bộ, công chức và người dân tra cứu, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thông báo kịp thời đến tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức phù hợp. Đối với các hồ sơ giải quyết trễ hạn (nếu có), UBND phường thực hiện thư xin lỗi và thông báo thời gian trả kết quả theo đúng quy định, đồng thời rà soát nguyên nhân để kịp thời khắc phục, hạn chế phát sinh hồ sơ quá hạn.

- Đánh giá hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai; những khó khăn, hạn chế và nguyên nhân.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, tăng tính công khai, minh bạch và tạo thuận lợi cho người dân trong việc nộp hồ sơ, tra cứu, theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính. Công tác tiếp nhận, luân chuyển, cập nhật và theo dõi hồ sơ trên môi trường điện tử từng bước được thực hiện đồng bộ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

Tuy nhiên, việc thực hiện vẫn còn một số khó khăn như: một bộ phận người dân chưa thành thạo kỹ năng số, còn thói quen nộp hồ sơ trực tiếp; hạ tầng công nghệ thông tin và đường truyền mạng đôi lúc chưa ổn định; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan có thời điểm chưa thật sự đồng bộ. Nguyên nhân chủ yếu là do điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin của người dân còn hạn chế, trong khi cơ sở dữ liệu chuyên ngành đất đai đang tiếp tục được hoàn thiện và cập nhật.

4. Công tác thu phí, lệ phí liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai

Việc thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Các khoản thu được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bảo đảm minh bạch, thuận tiện cho người dân theo dõi và thực hiện. Công tác quản lý, thu nộp, sử dụng phí,

lệ phí được thực hiện đúng quy định, không để xảy ra tình trạng thu sai, thu vượt hoặc phát sinh các khoản thu ngoài quy định.

5. Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ; nguồn nhân lực và cơ sở vật chất phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai

UBND phường tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ cơ bản đáp ứng yêu cầu chuyên môn, nghiệp vụ được giao.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được quan tâm đầu tư, từng bước hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và phục vụ người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, trong đó có lĩnh vực đất đai.

6. Công tác thanh tra, kiểm tra và kết quả thực hiện kết luận của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai

UBND phường thường xuyên thực hiện công tác tự kiểm tra, rà soát việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục liên quan đến lĩnh vực đất đai, nhằm kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót trong quá trình thực hiện. Qua kiểm tra, việc giải quyết thủ tục hành chính cơ bản đảm bảo đúng trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định. Trong kỳ báo cáo, UBND phường không có kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền yêu cầu xử lý hoặc khắc phục đối với lĩnh vực đất đai.

7. Trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai

Lãnh đạo UBND phường thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Công tác triển khai các chủ trương, quy định mới về cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính được quán triệt đầy đủ đến cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời phân công rõ trách nhiệm, tăng cường kiểm tra việc thực thi công vụ, nhất là đối với lĩnh vực đất đai.

Việc theo dõi, kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ được thực hiện thường xuyên thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Các hồ sơ được cập nhật, theo dõi, giám sát chặt chẽ nhằm bảo đảm giải quyết đúng thời hạn theo quy định. Đối với các trường hợp phát sinh hồ sơ chậm, trễ hạn, UBND phường kịp thời rà soát, xác định nguyên nhân, làm rõ trách nhiệm của cá nhân, bộ phận có liên quan và đề ra các giải pháp khắc phục, hạn chế tái diễn. UBND phường thực hiện nghiêm quy định về thư xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định; đồng thời thông tin đầy đủ đến tổ chức, cá nhân về lý do

chậm trễ và thời gian dự kiến trả kết quả, bảo đảm quyền được biết và giám sát của người dân. Trong kỳ báo cáo, không có trường hợp cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật do có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc cố ý chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính; các phản ánh, kiến nghị của người dân đều được tiếp nhận, xem xét và xử lý kịp thời theo quy định.

Công tác kiểm tra nội bộ, tự kiểm tra và rà soát quy trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót, đồng thời đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn.

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai trong kỳ báo cáo luôn duy trì ở mức cao (trên 95 điểm).

8. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai; số trường hợp sai phạm đến mức xử lý kỷ luật và bố trí công tác sau xử lý.

UBND phường thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật. Các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai (nếu có) được xem xét, xử lý kịp thời, không để phát sinh điểm nóng hoặc khiếu kiện kéo dài. Trong kỳ báo cáo, không có cán bộ, công chức vi phạm đến mức phải xử lý kỷ luật liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai; không phát sinh trường hợp phải bố trí, sắp xếp công tác sau xử lý kỷ luật.

9. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị và địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, đặc biệt là thực hiện nghĩa vụ tài chính.

UBND phường thường xuyên phối hợp với Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực, cơ quan Thuế và các cơ quan có liên quan trong việc tiếp nhận, xác minh, luân chuyển và giải quyết hồ sơ đất đai theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Quá trình giải quyết hồ sơ bảo đảm thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định.

Đối với các thủ tục hành chính về đất đai, UBND phường thực hiện xác nhận hiện trạng, nguồn gốc sử dụng đất, tình trạng tranh chấp và các nội dung có liên quan theo thẩm quyền; đồng thời phối hợp cung cấp, xác minh thông tin phục vụ việc xác định nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất. Việc trao đổi, luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm chuyên ngành, góp phần nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, giảm thời gian đi lại cho người dân.

Nhìn chung, công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị được thực hiện chặt chẽ, kịp thời, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

lĩnh vực đất đai. Tuy nhiên, một số trường hợp hồ sơ có nguồn gốc sử dụng đất phức tạp hoặc thông tin chưa đồng bộ giữa các cơ sở dữ liệu vẫn ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết và xác định nghĩa vụ tài chính.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những thuận lợi và kết quả đạt được

Công tác cải cách hành chính luôn nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của cấp trên; hệ thống văn bản pháp luật ngày càng được hoàn thiện; cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ Bộ phận Một cửa cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số đã tạo nhiều chuyển biến tích cực trong công tác giải quyết thủ tục hành chính; tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và xử lý trên môi trường điện tử ngày càng tăng; thời gian giải quyết hồ sơ được rút ngắn; mức độ hài lòng của người dân được nâng cao.

2. Những khó khăn, hạn chế

Một bộ phận người dân, đặc biệt là người cao tuổi, chưa quen với việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Hồ sơ đất đai thường có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều thời kỳ quản lý, nhiều cơ quan phối hợp giải quyết.

Cơ sở dữ liệu đất đai chưa thật sự hoàn thiện; việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành đôi lúc chưa đồng bộ; hạ tầng kỹ thuật và đường truyền mạng có thời điểm chưa ổn định làm ảnh hưởng đến quá trình xử lý hồ sơ.

3. Nguyên nhân

**** Nguyên nhân khách quan:***

Các quy định pháp luật về đất đai thường xuyên thay đổi; hồ sơ đất đai tồn tại qua nhiều thời kỳ; một số hệ thống phần mềm chuyên ngành còn phát sinh lỗi kỹ thuật.

Hệ thống pháp luật đất đai có nhiều thay đổi; số lượng hồ sơ phát sinh lớn; cơ sở dữ liệu chuyên ngành đang trong quá trình hoàn thiện.

**** Nguyên nhân chủ quan:***

Công tác tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến có lúc chưa sâu rộng; kỹ năng số của một bộ phận người dân còn hạn chế.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG THỜI GIAN TỚI

Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung đề niêm yết và tổ chức thực hiện đúng quy định.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử và các tiện ích số trong thực hiện thủ tục hành chính.

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thông qua đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng số và kỹ năng giao tiếp hành chính; thực hiện tốt văn hóa công vụ, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế; phấn đấu nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị các sở, ngành tiếp tục quan tâm tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Đề nghị tiếp tục đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị và các phần mềm chuyên ngành nhằm bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu được thông suốt, phục vụ hiệu quả công tác giải quyết thủ tục hành chính, nhất là lĩnh vực đất đai.

Đề nghị các sở, ngành tăng cường phối hợp, hướng dẫn, tháo gỡ kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời đẩy nhanh việc hoàn thiện, cập nhật cơ sở dữ liệu chuyên ngành để phục vụ công tác quản lý và giải quyết hồ sơ.

Đề nghị tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết đối với các thủ tục hành chính có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị nhằm tạo thuận lợi hơn cho người dân và tổ chức.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện quy định của pháp luật trong công tác cải cách hành chính của UBND phường An Xuyên./.

Nơi nhận: *TL*

- Như trên;
- TT. ĐU - HĐND (b/c);
- CT, PCT. UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- Các đơn vị sự công lập thuộc phường;
- Lưu: VT.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

am
Lương Tùng Lâm

