

Số: 180/BC -UBND

Nga Sơn, ngày 17 tháng 7 năm 2015

BÁO CÁO

Rà soát kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực

Thực hiện Công văn số 1030/STP-HCTP của Sở Tư pháp ngày 23/6/2015 về việc rà soát kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân trong lĩnh vực hộ tịch, chứng thực. UBND huyện Nga Sơn báo cáo kết quả rà soát kiểm tra như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO RÀ SOÁT, KIỂM TRA VIỆC GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KHAI SINH, ĐĂNG KÝ KẾT HÔN, CHỨNG THỰC

UBND huyện chỉ đạo UBND các xã, thị trấn trong huyện rà soát các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, chứng thực trên cơ sở các văn bản hướng dẫn đã có nhằm bổ sung các thủ tục hành chính mới đồng thời loại bỏ những thủ tục hành chính cũ không còn phù hợp quy định hiện hành. Chỉ đạo UBND xã, thị trấn thường xuyên tuyên truyền, niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại địa phương, quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính. Trong thời gian từ 01/01/2014 đến hết tháng 6/2015 toàn huyện chưa có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại trong lĩnh vực trên. Nhìn chung, người dân đã chấp hành tốt các quy định pháp luật của nhà nước về lĩnh vực hộ tịch, chứng thực. Đa số người dân hài lòng về năng lực, trình độ cũng như thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác hộ tịch, chứng thực. Số ít chưa thực sự hài lòng trong việc hộ tịch và chứng thực do nhiều nguyên nhân khác nhau.

II. KIỂM TRA VIỆC GIẢI QUYẾT CÁC PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI TỐ CÁO CỦA NGƯỜI DÂN LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KHAI SINH, ĐĂNG KÝ KẾT HÔN, CHỨNG THỰC

1. Công bố, niêm yết công khai thủ tục hành chính

UBND huyện, UBND xã, thị trấn niêm yết công khai bộ thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để người dân tiện theo dõi.

2. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận hồ sơ của công dân được tiến hành đúng quy trình theo quy định, từ việc công dân nộp hồ sơ đến việc chuyển đến bộ phận chuyên môn và trả kết quả cho công dân đều thực hiện tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Năng lực, trình độ, thái độ khi tiếp xúc với người dân của công chức được bố trí làm công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Công chức làm công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu, có trình độ chuyên môn chủ yếu là đại học. Mỗi cán bộ, công chức đều xác định yêu cầu, tinh thần trách nhiệm, ý thức trước công việc được giao. Thái độ khi tiếp xúc với người dân trong giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ, công chức thể hiện văn minh giao tiếp nơi công sở, nhiệt tình, trách nhiệm, mọi thủ tục, lệ phí, thời gian giải quyết hồ sơ được rút ngắn bảo đảm thuận lợi, nhanh chóng, các thắc mắc, kiến nghị của công dân được quan tâm giải quyết thỏa đáng đúng quy định của pháp luật.

4. Thống kê số liệu cụ thể và vụ việc tiếp nhận, đã giải quyết, từ chối giải quyết, tồn đọng (Số liệu tính từ 01/01/2014 đến hết 06/2015)

Vụ việc tiếp nhận	Vụ việc đã giải quyết	Vụ việc từ chối	Vụ việc tồn đọng
116.444	116.419	25	0

5. Tình hình giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

Trong lĩnh vực hộ tịch và chứng thực, được sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo huyện, các cấp ủy, chính quyền trong thời gian qua trên địa bàn huyện không để xảy ra tình trạng nhân dân thắc mắc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo nào.

III. MỘT SỐ KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KHAI SINH, ĐĂNG KÝ KẾT HÔN VÀ CHỨNG THỰC

- Hiện nay chưa có hệ thống quản lý phần mềm liên thông giữa các cơ quan quản lý nhà nước; trong trường hợp thông tin cá nhân không thống nhất, đặc biệt là thông tin về ngày, tháng, năm sinh khi sổ gốc không còn lưu trữ, điều này gây khó khăn cho công tác đăng ký lại việc sinh cho công dân vì phải xác minh thông tin giữa các giấy tờ do các cơ quan khác nhau cấp. Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả còn nhiều hạn chế, một số xã chưa có phần mềm ứng dụng cho bộ phận một cửa.

- Chủ yếu các xã bố trí phòng làm việc của bộ phận một cửa chung với phòng làm việc của công chức tư pháp - hộ tịch.

- Công tác đăng ký lại việc sinh còn gặp nhiều khó khăn nhất là với những người cao tuổi do không đủ giấy tờ làm căn cứ đăng ký lại.

- Công tác chứng thực vẫn còn tồn tại tình trạng lúng túng trong việc chứng thực các văn bản song ngữ do chưa có hướng dẫn rõ ràng, cụ thể

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền cấp trên hỗ trợ kinh phí trong việc triển khai ứng dụng phần mềm cho bộ phận một cửa cấp xã, đáp ứng yêu cầu hiện đại nền hành chính;

- Sớm có hướng dẫn cụ thể trong việc chứng thực các văn bản song ngữ.

- Tăng cường hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ trong công tác kiểm tra, giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân trên địa bàn huyện.

Nơi nhận:

- Sở Tư pháp (b/c);

- Lưu: TP.

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Mai Đình Hiếu