nhập lưu - lc gửi

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **THÀNH PHỐ NHA TRANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 26 /BC-HĐND	*Nha Trang, ngày 21 tháng 3 năm 2023*

BÁO CÁO

Kết quả giám sát chuyên đề *Công tác cải cách hành chính* trên địa bàn thành phố

Thực hiện Nghị quyết số 198/NQ-HĐND ngày 21/12/2022 của Hội đồng nhân dân thành phố về việc thành lập Đoàn giám sát chuyên đề *Công tác cải cách hành chính trên địa bàn thành phố*, Đoàn giám sát của Hội đồng nhân dân thành phố đã tổ chức giám sát tại Phòng Tư pháp, Phòng Kinh tế, Văn phòng HĐND và UBND thành phố và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai (ĐKĐĐ) Nha Trang,

Đoàn giám sát báo cáo kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ GIÁM SÁT

1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Trong năm 2022 và 2023, các cơ quan, đơn vị đã ban hành và triển khai đầy đủ Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo đúng tiến độ đề ra. Việc ban hành các kế hoạch đúng theo hướng dẫn, bám sát mục tiêu, nhiệm vụ tại Kế hoạch cải cách hành chính của UBND thành phố, đảm bảo thời hạn ban hành.

Tuy nhiên, công tác tuyên truyền, chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính cho công chức, viên chức, nhân viên thuộc cơ quan còn hạn chế. Lãnh đạo đơn vị chưa thường xuyên theo dõi, kịp thời đôn đốc thực hiện, nhất là việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính dẫn đến nhiều công chức, viên chức, nhân viên chưa nhận thức được đầy đủ vai trò, trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện cải cách hành chính của đơn vị cũng như Kế hoạch chung của UBND thành phố (như phòng Tư pháp chậm tham mưu UBND thành phố Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật năm 2022, Văn phòng HĐND và UBND thành phố chưa kịp thời rà soát, đôn đốc các nội dung liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nha Trang chưa chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, xử lý các vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính…).

2. Tình hình thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính

Căn cứ kế hoạch của UBND thành phố, các cơ quan được giám sát đã ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022, 2023 đảm bảo đúng nội dung và thời hạn quy định. Định kỳ hàng quý, các cơ quan, đơn vị có báo cáo tình hình công tác kiểm soát thủ tục hành chính về UBND thành phố qua hệ thống Báo cáo chính phủ bảo đảm đúng nội dung, yêu cầu.

Việc niêm yết, công bố, công khai danh mục TTHC thuộc thẩm quyền, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được thực hiện nghiêm túc, bao gồm niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại trụ sở cơ quan.

Tuy nhiên, tại Văn phòng HĐND và UBND thành phố - cơ quan trực tiếp phụ trách công tác Kiểm soát thủ tục hành chính của thành phố vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập trong quá trình thực hiện như:

+ Chưa thường xuyên rà soát, kiểm tra tình hình giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử, nhất là các hồ sơ gần đến hạn để kịp thời đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị liên quan phối hợp xử lý.

+ Việc phối hợp với các phòng ban chuyên môn khi trình ký hồ sơ đôi khi còn thiếu linh hoạt trong việc chỉnh sửa hồ sơ dẫn đến tình trạng hồ sơ trả nhiều lần, chậm ban hành, trong đó có những hồ sơ áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 bị trễ hạn, cụ thể: 08 hồ sơ lĩnh vực Hộ tịch của Phòng Tư pháp; 01 hồ sơ cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh khí Gas của Phòng Kinh tế; 38 hồ sơ liên quan đến lĩnh vực đất đai của Phòng Tài nguyên và Môi trường…

+ Có tình trạng trong quá trình giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai yêu cầu thêm thủ tục xác minh của các cơ quan (như lấy ý kiến của Hạt Kiểm lâm, Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh…), tuy nhiên các nội dung này không có trong quy trình giải quyết hồ sơ đã được UBND tỉnh phê duyệt, dẫn đến tình trạng giải quyết kéo dài, trễ hạn nhưng không có thông báo xin lỗi người dân, gia hạn thời gian làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

+ Việc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC, hành vi hành chính do Văn phòng chủ trì làm đầu mối chưa kịp thời, thiếu đôn đốc các đơn vị thực hiện nên còn xảy ra chậm trễ.

3. Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Các cơ quan đã thực hiện cập nhật đầy đủ thông tin người nộp hồ sơ vào phần mềm Một cửa điện tử, tạo lập hồ sơ điện tử và đính kèm các văn bản phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC trên phần mềm. Tuy nhiên, qua xem xét kết quả giải quyết TTHC năm 2022 còn một số hạn chế sau:

- Phòng Tư pháp: có 16 hồ sơ trễ hạn do lỗi phần mềm, nhân viên chậm tác nghiệp, trong đó có 09 hồ sơ do quá trình trình ký phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố bị chậm trễ.

- Phòng Kinh tế: có 02 hồ sơ trễ hạn do lỗi phần mềm lúc nhân viên tác nghiệp và 01 hồ sơ do quá trình trình ký phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố bị chậm trễ.

- Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ Nha Trang: có 133 hồ sơ trễ hạn. Nguyên nhân chủ yếu do chậm trễ trong khâu phối hợp với UBND xã phường, phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi cục thuế còn nhiều bất cập, người dân phải đi lại nhiều lần bổ sung hồ sơ. Nhân viên tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử còn chậm, chưa đồng bộ với việc giải quyết hồ sơ giấy. Một số hồ sơ phức tạp phải xác minh nhiều lần, liên quan nhiều đơn vị nhưng không thực hiện dừng tính và thông báo cho khách hàng biết lý do, hoặc dừng tính nhưng ghi "lý do khác" và không thông báo xin lỗi khách hàng nên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân.

4. Ứng dụng công nghệ thông tin

Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động của cơ quan, đơn vị nhìn chung được thực hiện đầy đủ, kịp thời. Tuy nhiên, trong năm 2022 Phòng Kinh tế, Văn phòng HĐND và UBND thành phố chưa ban hành kế hoạch chuyển đổi số của đơn vị. Trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế:

- Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận giải quyết theo hình thức trực tuyến của Phòng Tư pháp, Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ Nha Trang còn thấp, chưa đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao. Trong năm 2022, cả 2 đơn vị này đều không có hồ sơ nào được thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng hành chính công của tỉnh cũng như Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Việc tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử vẫn còn các lỗi như: hủy và rút hồ sơ sai quy định; xử lý hồ sơ chưa đồng bộ về mặt thời gian so với hồ sơ giấy hay chưa đính kèm kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở bước Giao trả kết quả cũng như việc thực hiện đầy đủ các quy định về số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, gây khó khăn trong việc tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ…

- Các đơn vị chưa thực hiện việc số hóa văn bản đến (đối với văn bản giấy) theo quy định tại Nghị định 30/NĐ-CP của Chính phủ hướng dẫn công tác văn thư, lưu trữ.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Trong năm 2022, công tác cải cách của các đơn vị tiếp tục được sự quan

tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Thành ủy, HĐND, UBND thành phố. Cơ bản bám sát mục tiêu, nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính của thành phố. Những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện được UBND thành phố chỉ đạo giải quyết kịp thời, góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính và ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính tại từng cơ quan, đơn vị.

2. Hạn chế

- Lãnh đạo đơn vị chưa kịp thời theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, nhất là các hồ sơ gần đến hạn cũng như các nhiệm vụ được UBND tỉnh, UBND thành phố giao.

- Công tác phối hợp giữa các đơn vị trong xử lý công việc UBND tỉnh, UBND thành phố giao và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính còn lỏng lẻo, trách nhiệm phối hợp chưa cao; chưa chủ động, kịp thời xử lý các vướng mắc dẫn đến hiệu quả công việc thấp, hồ sơ trễ hạn.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm dùng chung tại một số cơ quan, đơn vị vẫn còn hạn chế, chưa đồng bộ, chưa đáp ứng được yêu cầu công việc được giao. Việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đặc biệt là tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trong một số trường hợp còn chậm, chưa đảm bảo thời hạn quy định, làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND thành phố.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với UBND thành phố

- Đề nghị UBND thành phố định kỳ hàng tháng đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố, kịp thời chấn chỉnh những cơ quan, đơn vị chậm trễ, làm ảnh hưởng đến kết quả chung của thành phố.

- Đề nghị chủ trì, làm việc với Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, Chi cục thuế và các đơn vị liên quan giải quyết triệt để các vướng mắc trong việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai (như việc thực hiện nghĩa vụ tài chính, xác minh nguồn nguồn gốc đất...) không để người dân đi lại nhiều lần, ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc thành phố

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu. Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh, nhắc nhở công chức, nhân viên thuộc đơn vị chủ động rà soát công việc. Khi thực hiện dừng tính trên phần mềm phải có lý do cụ thể, có thông báo xin lỗi đính trên phần mềm để thông báo đến người dân, tránh ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

- Tăng cường phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, chủ động theo dõi, đôn đốc các đơn vị liên quan đối với các hồ sơ gần đến hạn. Đối với các hồ sơ đã trễ hạn, phải có báo cáo gửi UBND thành phố phân tích nguyên nhân cụ thể, trách nhiệm các cá nhân, đơn vị liên quan để kịp thời chỉ đạo xử lý.

- Tiếp tục tuyên truyền, đẩy mạnh hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Phòng Kinh tế

- Rà soát tình hình trang thiết bị, cơ sở vật chất tại đơn vị, đề xuất UBND thành phố bổ sung máy scan để tạo lập hồ sơ điện tử kịp thời, đúng quy định.

- Phân công nhiệm vụ hợp lý giữa Trưởng, phó trưởng phòng và công chức của đơn vị đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

4. Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ Nha Trang

- Năng cao năng lực, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, viên chức, nhân viên đơn vị trong công tác tham mưu giải quyết thủ tục đất đai, nhất là đối với các hồ sơ phức tạp. Chủ động phối hợp với UBND xã phường trong việc xác minh hồ sơ, ngay sau khi niêm yết xong phải liên hệ để gửi kết quả, kịp thời thực hiện các bước tiếp theo.

- Định kỳ hàng tuần phối hợp Văn phòng HĐND và UBND thành phố rà soát tình hình giải quyết hồ sơ TTHC, kiểm tra tiến độ, kịp thời đôn đốc xử lý các hồ sơ gần đến hạn.

- Đối với vướng mắc liên quan đến nguồn thu của đơn vị khi tăng cường thực hiện hồ sơ trực tuyến, đề nghị Chi nhánh có văn bản báo cáo cụ thể với Sở Tài nguyên và Môi trường để báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo, giải quyết. Đồng thời có văn bản gửi UBND thành phố để xem xét hỗ trợ.

5. Văn phòng HĐND và UBND thành phố

- Phân công nhiệm vụ hợp lý giữa các bộ phận đảm bảo tiến độ công việc được giao. Ngay khi Lãnh đạo UBND thành phố ký hồ sơ giấy, phải phân công nhân viên chủ động thực hiện đầy đủ các thao tác để kết thúc hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử theo quy định.

- Rà soát, điều chỉnh quy trình xử lý hồ sơ, phối hợp với các phòng ban chuyên môn khi chỉnh sửa hồ sơ trình ký, tuyệt đối không rập khuôn, cứng nhắc, chuyển trả hồ sơ nhiều lần.

- Bố trí chuyên viên phụ trách theo dõi hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử, định kỳ hàng ngày trích xuất các hồ sơ sắp đến hạn, kịp thời đôn đốc nhắc nhở các đơn vị phối hợp kiểm tra, giải quyết. Đối

với các hồ sơ của UBND thành phố liên thông với Sở ban ngành cấp tỉnh, Văn phòng phải làm đầu mối, chủ động chuyển kết quả về các phòng chuyên môn kịp thời.

- Tham mưu tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Nội vụ rà soát, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị vi phạm trong việc thực hiện tạm dừng giải quyết, đề nghị bổ sung hồ sơ, hủy hồ sơ sai quy định, phản ánh đúng thực tế giải quyết hồ sơ; định kỳ hằng tháng, thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính (tiếp nhận, giải quyết, trễ hạn, trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích...) phục vụ cuộc họp rà soát công tác cải cách hành chính của thành phố.

- Có văn bản kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết đối với các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai phát sinh việc xác minh nguồn gốc đất liên quan đến những cơ quan khác như Hạt Kiểm lâm, Bộ Chỉ huy quân sự cấp tỉnh, không tùy tiện yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy trình được phê duyệt.

- Rà soát, hoàn thiện quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa và kiện toàn nhân sự làm việc theo quy định. Đầu tư mua sắm trang thiết bị, nâng cấp cơ sở vật chất, mang lại sự hài lòng cao nhất cho tổ chức, công dân đến giải quyết hồ sơ hành chính tại Bộ phận Một cửa./.

Nơi nhận:
- Thường trực HĐND, UBND,
- Đại biểu HĐND thành phố,
- Lưu: VT, T.Nhung.

TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN

Nguyễn Thế Sinh
CHỦ TỊCH HĐND TP