

Số: 197/BC-HĐND

Nha Trang, ngày 17 tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả giám sát chuyên đề của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố về "Công tác cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Nha Trang"

Thực hiện Chương trình giám sát số 265/HĐND, ngày 15/12/2017 của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố về Chương trình Giám sát năm 2018, Đoàn giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố đã tiến hành giám sát chuyên đề "Công tác cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Nha Trang" tại các đơn vị gồm: xã Vĩnh Thái, phường Vạn Thạnh, phường Vĩnh Hòa, phường Vĩnh Nguyên; các phòng: Tài chính - Kế hoạch, Tư pháp, Lao động Thương binh và Xã hội và Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang.

Qua làm việc trực tiếp và xem xét báo cáo của các đơn vị, ý kiến của các thành viên Đoàn giám sát, Đoàn giám sát báo cáo trước Hội đồng nhân dân thành phố kết quả giám sát gồm những nội dung sau:

A- MỘT SỐ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC:

I- Việc xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính, tuyên truyền cải cách hành chính

1- Việc xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính

Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 và Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm trong đó cụ thể hóa và xác định rõ các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm theo từng lĩnh vực cải cách hành chính, dự kiến sản phẩm và thời hạn hoàn thành, phân công cơ quan, đơn vị thực hiện cụ thể, tạo sự chủ động trong việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính của thành phố.

Trong năm 2016, 2017 và 8 tháng năm 2018 các nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính đều được thực hiện theo đúng tiến độ quy định.

2- Việc tổ chức tuyên truyền cải cách hành chính

Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành các Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm; thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh công tác tuyên truyền về cải cách hành chính đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân tại địa phương, qua đó nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức về cải cách hành chính, đồng thời tạo điều kiện cho tổ chức, công dân tiếp cận đầy đủ hơn về công tác cải cách hành chính, về những dịch vụ, tiện ích mà cơ quan nhà nước đang cung cấp. Đã thực hiện 166 tin, 20 bài viết, 36 chuyên mục pháp luật và đời sống, phổ biến nhiều văn bản chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính; đặc biệt trong tháng 7/2018, Đài Truyền thanh thành phố đã xây dựng và

phát sóng chuyên mục cải cách hành chính đầu tiên và duy trì phát sóng 02 tuần một lần.

3- Về tổ chức chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính.

Ủy ban nhân dân thành phố thành phố đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện nghiêm túc các quy định về giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, triển khai đầy đủ các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính.

Nhằm phân công cụ thể trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong thực hiện cải cách hành chính, Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Quy chế quản lý, phối hợp thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Nha Trang; Thành lập Ban Chỉ đạo cải cách hành chính thành phố Nha Trang do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố làm Trưởng ban chỉ đạo.

Từ năm 2016 đến nay, Ủy ban nhân dân thành phố đã tổ chức 07 lớp bồi dưỡng, tập huấn về cải cách hành chính. Qua đó đã nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị về cải cách hành chính, về trách nhiệm trong thực hiện cải cách hành chính, phục vụ nhân dân, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính tại từng cơ quan, đơn vị.

II- KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1- Cải cách thể chế

Hàng năm, Ủy ban nhân dân thành phố đều ban hành kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật, kế hoạch kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật, kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật và báo cáo kết quả thực hiện cho Sở Tư pháp.

Từ năm 2016 đến nay, Ủy ban nhân dân thành phố không ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Riêng các nội dung kiến nghị sửa đổi các quy định về xử lý vi phạm hành chính đều được Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh và Sở Tư pháp trong các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất.

2- Cải cách thủ tục hành chính:

a- Công khai thủ tục hành chính:

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố, phòng chuyên môn và xã, phường đã niêm yết đầy đủ bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cùng các văn bản pháp luật có liên quan về các thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân khi tiếp cận, tìm hiểu về thủ tục hành chính cũng như liên hệ giải quyết công việc. Bên cạnh đó, tổ chức, công dân có thể tra cứu thủ tục hành chính bằng màn hình cảm ứng đặt tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của thành phố hoặc truy cập Cổng thông tin điện tử thành phố (chuyên mục cải cách hành chính).

b- Việc công khai thông tin đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính:

Đã thực hiện niêm yết thông tin đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của thành phố, xã phường và các phòng ban; đồng thời in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, bao gồm: số điện thoại và email của lãnh đạo Văn phòng Hội đồng

nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố và 01 viên chức của Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Nha Trang (để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong lĩnh vực đất đai); địa chỉ, số điện thoại và email của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa; địa chỉ, số điện thoại và email của Phòng Cải cách hành chính - Sở Nội vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính hoặc về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

c- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính:

Từ năm 2016 đến nay, đã tiếp nhận và giải quyết 20 phản ánh, kiến nghị của công dân do Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa, Sở Tư pháp và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến, trong đó có 13 phản ánh trong lĩnh vực đất đai, 3 phản ánh trong lĩnh vực xây dựng, 3 phản ánh trong lĩnh vực hộ tịch, 1 phản ánh trong lĩnh vực liên thông thủ tục hành chính tại cấp xã. Tất cả các phản ánh đều được các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý, trả lời cho công dân và báo cáo cơ quan cấp trên đúng theo quy định.

3- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

a- Việc thực hiện quy định về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Hiện nay, tổ chức, công dân có thể nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet (đối với các thủ tục đã được cơ quan có thẩm quyền công bố thực hiện trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên) và qua đường bưu điện.

b- Việc xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử:

Hồ sơ sau khi tiếp nhận được số hóa, cập nhật vào phần mềm Một cửa điện tử để xử lý và lưu trữ trên hệ thống. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thông báo đến tổ chức, công dân thông qua hệ thống tin nhắn tự động SMS, trường hợp hồ sơ trễ hạn hệ thống sẽ gửi tin nhắn thông báo đến tổ chức, công dân 01 ngày trước ngày hẹn trả, đồng thời cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ có trách nhiệm ban hành Thông báo xin lỗi và hẹn trả lại kết quả cho tổ chức, công dân bằng văn bản.

c- Thực hiện đánh giá, nhận xét công chức, viên chức, nhân viên tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính:

Định kỳ hàng tháng, các cơ quan chuyên môn (trừ Thanh tra thành phố) đều tiến hành rà soát kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tháng và thực hiện đánh giá đối với công chức, nhân viên của cơ quan có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và gửi biên bản đánh giá về Phòng Nội vụ để tổng hợp, theo dõi.

d- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ năm 2016 đến hết tháng 8/2018:

Năm 2016: tổng số hồ sơ tiếp nhận là 32.457 hồ sơ, số hồ sơ sớm hạn là 24.086 (74,31%), số hồ sơ đúng hạn là 5.267 (16,25%), số hồ sơ trễ hạn là 3.060 (9,44%).

Năm 2017: tổng số hồ sơ tiếp nhận là 65.473 hồ sơ, số hồ sơ sớm hạn là 53.247 (81,46%), số hồ sơ đúng hạn là 7.621 (11,66%), số hồ sơ trễ hạn là 4.499 (6,88%).

Năm 2018: (đến hết tháng 8/2018): tổng số hồ sơ tiếp nhận là 54.515 hồ sơ, số hồ sơ sớm hạn là 46.413 (87,11%), số hồ sơ đúng hạn là 6.423 (12,05%), số hồ sơ trễ hạn là 446 (0,84%). Ngoài ra, từ ngày 13/8/2018, Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới. Tuy nhiên hiện nay chức năng thống kê của phần mềm mới chưa hoàn thiện nên chưa thể tổng hợp số liệu chính xác về số lượng hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết trên phần mềm mới.

*** Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3:**

Năm 2016: Tiếp nhận và giải quyết 70 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, trong đó 67 hồ sơ sớm hạn, 01 hồ sơ đúng hạn, 02 hồ sơ trễ hạn.

Năm 2017: tiếp nhận và giải quyết 3.124 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, trong đó 2.266 hồ sơ sớm hạn, 849 hồ sơ đúng hạn, 09 hồ sơ trễ hạn.

Năm 2018: (đến hết tháng 8/2018): tiếp nhận và giải quyết 7.555 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, trong đó 5.686 hồ sơ sớm hạn, 1.777 hồ sơ đúng hạn, 92 hồ sơ trễ hạn.

4- Cải cách tổ chức bộ máy:

a- Việc hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan, đơn vị trực thuộc:

Từ năm 2016 đến nay, Ủy ban nhân dân thành phố đã thực hiện kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của 12/12 cơ quan chuyên môn theo đúng hướng dẫn của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trong năm 2018, Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành quyết định kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban quản lý dự án các công trình xây dựng Nha Trang; xây dựng Đề án sáp nhập Đội Thanh niên xung kích Nha Trang, Đội Công tác chuyên trách Giải tỏa thành phố, Bộ phận sự nghiệp thuộc Phòng Quản lý đô thị thành phố Nha Trang và đổi tên thành Đội Quản lý trật tự đô thị thành phố Nha Trang, Đề án hợp nhất Đài Truyền thanh thành phố và Trung tâm Văn hóa - Thể thao thành phố thành Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố Nha Trang, hiện đang trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

b- Xây dựng và hoàn thiện Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố:

Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Quyết định số 5499/QĐ-UBND ngày 22/12/2016 về Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang giai đoạn 2016-2021, trong đó quy định cụ thể về trách nhiệm, phạm vi giải quyết công việc của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch, các Ủy viên Ủy ban nhân dân, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, chế độ làm việc và mối quan hệ công tác, làm cơ sở để thực hiện nhiệm vụ được giao.

c- Thực hiện tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ:

Năm 2016, Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Kế hoạch tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức viên chức thành phố Nha Trang giai

đoạn 2015-2021, trong đó xác định tỷ lệ tinh giản biên chế tối thiểu của thành phố là 10%.

Từ năm 2016 đến nay, Ủy ban nhân dân thành phố đã giải quyết nghỉ hưu theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP đối với 01 công chức (khôi hành chính) và 26 viên chức (khôi sự nghiệp).

| Năm | Tổng số cán bộ, công chức, viên chức | Tổng số hợp đồng | Số lượng cán bộ, công chức đã tinh giản | Số lượng hợp đồng đã tinh giản | Ghi chú |
|------------------|--------------------------------------|------------------|---|--------------------------------|---------|
| 2016 | 108 | 109 | 1 | 0 | |
| 2017 | 107 | 108 | 0 | 0 | |
| 8 tháng năm 2018 | 106 | 105 | 0 | 0 | |

5- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:

a- Việc quản lý, sử dụng biên chế công chức, viên chức:

Năm 2018, Ủy ban nhân dân thành phố được Ủy ban nhân dân tỉnh giao 129 biên chế công chức, giảm 04 chỉ tiêu biên chế công chức so với chỉ tiêu biên chế công chức được giao năm 2014. Ủy ban nhân dân thành phố đã triển khai thực hiện việc bố trí lại cán bộ, công chức phù hợp với vị trí việc làm đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Riêng khối sự nghiệp, từ năm 2016 đến nay, Ủy ban nhân dân thành phố được Ủy ban nhân dân tỉnh giao tổng số người làm việc là 4.423 người và 524 lao động hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP.

Hàng năm, trên cơ sở biên chế công chức, viên chức do Ủy ban nhân dân tỉnh giao, Ủy ban nhân dân thành phố đều ban hành quyết định phân bổ chỉ tiêu biên chế, số người làm việc cho các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc.

b- Thực hiện chế độ, chính sách, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức

Công tác quản lý, thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức được Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện kịp thời, đúng quy định hiện hành. Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức luôn được quan tâm. Trong năm 2017 và 2018, Ủy ban nhân dân thành phố đã phối hợp với Trường Đại học Nội vụ Hà Nội cơ sở thành phố Hồ Chí Minh tổ chức 05 lớp bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị về các nội dung: kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng xử phạt hành chính, quản lý đất đai, quản lý trật tự xây dựng.

c- Chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý:

Năm 2016: chuyển đổi vị trí công tác đối với 28 công chức, viên chức, trong đó có 26 công chức, viên chức của thành phố và 02 công chức cấp xã.

Năm 2017: chuyển đổi vị trí công tác đối với 32 công chức, viên chức, trong đó có 21 công chức, viên chức của thành phố và 11 công chức cấp xã (05 công chức Địa chính - Xây dựng chuyển đổi vị trí công tác ngoài cơ quan).

Năm 2018: (đến hết tháng 8/2018): chuyển đổi vị trí công tác đối với 56 công chức, viên chức, trong đó có 17 công chức, viên chức của thành phố và 39 công chức cấp xã (11 công chức Địa chính - Xây dựng chuyển đổi vị trí công tác ngoài cơ quan).

d- Thực hiện quy tắc ứng xử, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên:

Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Quyết định số 4857/QĐ-UBND ngày 07/11/2016 về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc trong các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang và Quyết định số 867/QĐ-UBND ngày 02/3/2017 về Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang để cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị căn cứ thực hiện.

Về xử lý vi phạm đối với công chức, nhân viên trong thực thi nhiệm vụ được giao: Từ năm 2016 đến hết tháng 8/2018, Ủy ban nhân dân thành phố đã xử lý kỷ luật đối với 01 viên chức thuộc Ban Quản lý vịnh Nha Trang.

Riêng đối với cấp xã, từ năm 2016 đến hết tháng 8/2018, Ủy ban nhân dân thành phố đã xử lý kỷ luật đối với 09 cán bộ, công chức.

6- Cải cách tài chính công:

Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện đúng quy định về tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ, bố trí đầy đủ các trang thiết bị cần thiết để phục vụ công việc, thực hiện tiết kiệm kinh phí quản lý hành chính để tăng thêm thu nhập cho cán bộ, công chức, nhân viên.

Năm 2016: Tổng kinh phí tiết kiệm 10% chi thường xuyên để tạo nguồn cải cách tiền lương theo dự toán giao đầu năm là 43.564 triệu đồng.

Năm 2017: Tổng kinh phí tiết kiệm 10% chi thường xuyên để tạo nguồn cải cách tiền lương theo dự toán giao đầu năm là 18.479 triệu đồng.

Năm 2018: (đến hết tháng 8/2018): tổng kinh phí tiết kiệm 10% chi thường xuyên để tạo nguồn cải cách tiền lương theo dự toán giao đầu năm là 17.868 triệu đồng.

7- Hiện đại hóa hành chính

a- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin

*** Việc áp dụng phần mềm Quản lý văn bản và điều hành (E-Office)**

Ủy ban nhân dân thành phố đã triển khai phần mềm Quản lý văn bản và điều hành (E-office) đến 12 cơ quan chuyên môn, 13/15 đơn vị sự nghiệp (trừ Ban Quản lý chợ Đầm và Ban Quản lý chợ Vĩnh Hải đang trong quá trình chuyển giao), 27 Ủy ban nhân dân cấp xã. Hiện nay các cơ quan, đơn vị đã áp dụng phần mềm E-office để gửi, nhận văn bản, quản lý văn bản đi, đến.

*** Việc áp dụng phần mềm Một cửa điện tử:**

Hiện nay, 11/12 cơ quan chuyên môn của thành phố (trừ Thanh tra thành phố không tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính) và 27 Ủy ban nhân dân xã,

phường đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử.

*** Việc sử dụng chứng thư số:**

Đến hết tháng 8/2018, có 45 cơ quan, đơn vị thuộc thành phố và 27 xã, phường đã được cấp chứng thư số cơ quan; 46 lãnh đạo của 12 cơ quan chuyên môn và 03 đơn vị sự nghiệp (Ban quản lý dịch vụ công ích, Ban quản lý Vịnh Nha Trang, Ban quản lý chợ Phước Thái) được cấp chứng thư số cá nhân.

b- Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

*** Việc xây dựng và thực hiện các quy trình tác nghiệp ISO:**

Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành Quyết định số 4152/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với 281 thủ tục hành chính trên 16 lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố.

Trong năm 2017, Ủy ban nhân dân thành phố đã tiến hành công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, trong đó sáp nhập 03 hệ thống độc lập là phòng Tài nguyên và Môi trường, phòng Giáo dục và đào tạo, phòng Lao động - Thương binh và Xã hội vào hệ thống chung của thành phố. Hiện nay, có 11/12 cơ quan chuyên môn (trừ Thanh tra thành phố) đang triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

*** Việc đánh giá nội bộ, khắc phục những điểm không phù hợp:**

Hàng năm, Ủy ban nhân dân thành phố đều xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ đối với các cơ quan chuyên môn có áp dụng Hệ thống tiêu chuẩn chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và triển khai đánh giá theo tiến độ đề ra. Sau các đợt đánh giá đều tổ chức họp xem xét lãnh đạo và đề nghị các cơ quan liên quan triển khai các biện pháp khắc phục những điểm không phù hợp đã phát hiện được nhằm đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng vận hành thông suốt, hiệu quả.

III- TÁC ĐỘNG CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang trong năm 2017 là 71,06%, giảm 1,54% so với năm 2016. Qua các ý kiến phản ánh của khách hàng, Ủy ban nhân dân thành phố đã xây dựng Kế hoạch nâng cao Chỉ số hài lòng trong năm 2018, trong đó đề ra các nhiệm vụ cụ thể để cải thiện Chỉ số hài lòng đối với từng tiêu chí: tiếp cận dịch vụ, điều kiện tiếp đón và phục vụ, thủ tục hành chính, sự phục vụ của cán bộ, công chức, kết quả, tiến độ giải quyết công việc, kết quả, tiến độ giải quyết công việc. Riêng kết quả khảo sát mức độ hào lòng đối với Ủy ban nhân dân thành phố trong năm 2018 hiện đang được Sở Nội vụ tổng hợp.

B- ĐÁNH GIÁ QUA GIÁM SÁT:

I- Ưu điểm và tồn tại, hạn chế:

1- Ưu điểm:

Qua giám sát, trong năm 2016, 2017 và 8 tháng năm 2018, Ủy ban nhân dân thành phố; các phòng chuyên môn; các xã, phường đã xây dựng nhiều kế hoạch

triển khai công tác cải cách hành chính trên từng lĩnh vực cụ thể. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị đã có sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát, kịp thời đối với việc triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính, đặc biệt là thường xuyên kiểm tra, giám sát, chấn chỉnh việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Việc đánh giá đối với cán bộ, công chức có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được các cơ quan, đơn vị thực hiện theo đúng Chỉ thị số 12/CT-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh, qua đó xác định rõ trách nhiệm và kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh đối với những trường hợp còn thiếu sót, hạn chế thấp nhất tỷ lệ hồ sơ trễ hạn.

Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã góp phần rút ngắn thời gian giải quyết, giảm phiền hà cho tổ chức, công dân khi có nhu cầu giải quyết công việc. Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết sớm hạn và đúng hạn ngày càng tăng, hạn chế hồ sơ trễ hạn, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn giảm từ 9,44% vào năm 2016 xuống còn 0,84% (tính đến 31/8/2018).

Bên cạnh đó, tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị tiếp tục được kiện toàn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức. Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức ngày càng được quan tâm. Trình độ chuyên môn, năng lực công tác, ý thức kỷ luật của cán bộ, công chức, viên chức ngày càng được nâng cao. Thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức được cải thiện rõ rệt, hạn chế tình trạng hạch sách, nhũng nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, công dân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác cải cách hành chính được quan tâm chú trọng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý, điều hành tại từng cơ quan, đơn vị.

2- Tồn tại, hạn chế:

- Lãnh đạo một số cơ quan chưa thực hiện đầy đủ việc xử lý, phê duyệt văn bản trên phần mềm E-office, vẫn còn tình trạng xử lý công việc trên văn bản giấy. Ngoài ra, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố và lãnh đạo các cơ quan, đơn vị khi ký văn bản phải ký đồng thời văn bản điện tử (dùng chứng thư số cá nhân) và bản giấy để lưu trữ hồ sơ giấy, gây mất nhiều thời gian khi xử lý công việc. Phần mềm quản lý văn bản E-office còn chậm, thường xuyên bị mất kết nối trong quá trình tác nghiệp và phải đăng nhập lại, gây mất thời gian khi xử lý công việc trên phần mềm.

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận trong lĩnh vực đất đai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố là rất lớn, nên không tránh khỏi việc tổ chức, công dân phải chờ đợi lâu khi giao dịch, ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của Ủy ban nhân dân thành phố.

- Chỉ tiêu hồ sơ mức độ 3 Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho Ủy ban nhân dân thành phố năm 2018 là 30%. Tuy nhiên, hiện nay, nhu cầu của khách hàng về nộp hồ sơ rất ít. Để đạt được chỉ tiêu Ủy ban nhân dân tỉnh giao, các công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của thành phố vừa phải thực hiện tạo lập hồ sơ điện tử theo quy định, vừa phải tạo tài khoản và nộp hồ sơ trực tuyến thay khách hàng, gây nên sự quá tải và tạo áp lực lớn đối với các công chức, viên chức, nhân viên phụ trách tiếp nhận hồ sơ khi thực hiện chỉ tiêu này.

- Phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới được triển khai còn nhiều bất cập dẫn đến một số cơ quan phải nhập 02 phần mềm cũ và mới gây mất thời gian. Đó là những bất cập:

+ Phần mềm mới hiển thị toàn bộ hồ sơ tiếp nhận của tất cả các lĩnh vực thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Nha Trang, mà không phân chia quyền tiếp nhận theo lĩnh vực như phần mềm cũ (kể cả hồ sơ trực tuyến), gây khó khăn cho công chức, nhân viên nhận diện hồ sơ thuộc lĩnh vực phụ trách của cơ quan mình để tiếp nhận và chuyển xử lý trên phần mềm. Khi tiếp nhận hồ sơ liên thông và giao trả hồ sơ, người dùng chỉ được tiếp nhận và giao trả từng hồ sơ một, không thể thực hiện giao trả cùng lúc nhiều hồ sơ.

+ Phần mềm thiếu chức năng thống kê hồ sơ theo từng lĩnh vực, chưa hoàn thiện chức năng theo dõi hồ sơ trễ hạn.

+ Phần mềm chưa hoàn thiện chức năng tìm kiếm, người dùng hiện nay chỉ có thể tìm kiếm hồ sơ để xử lý bằng tên người nộp hồ sơ hoặc mã hồ sơ, mà không thể tìm kiếm bằng các thông tin khác có liên quan.

+ Khi các đơn vị khác tiếp nhận hồ sơ của cá nhân trước đó (ở một lĩnh vực khác) nhập thông tin cá nhân bao gồm họ tên và số định danh (số chứng minh nhân dân hoặc passport) sai hoặc thừa, thì người tiếp nhận sau không thể thực hiện việc sửa thông tin sai đã được nhập. Việc sửa thông tin phải báo cho bộ phận hỗ trợ của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa để cập nhật lại cho chính xác.

- Hiện nay, Đề án vị trí việc làm của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố chưa được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt; khối lượng công việc của Ủy ban nhân dân thành phố ngày càng tăng, tuy nhiên số lượng biên chế công chức lại giảm xuống và cắt bớt chỉ tiêu hợp đồng làm công tác chuyên môn do thực hiện tinh giản biên chế, dẫn đến quá tải trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao, đặc biệt trong một số lĩnh vực như quản lý đất đai, tài nguyên, lao động - thương binh và xã hội, xây dựng, tư pháp....

- Việc bố trí công chức và hợp đồng chuyên môn tại các cơ quan chưa phù hợp với nhu cầu và khối lượng công việc thực tế tại đơn vị, năng lực công chức, nhân viên chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu hiện nay.

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố bố trí một số chuyên viên phụ trách việc thẩm định lại các văn bản do Trưởng, Phó các phòng chuyên môn tham mưu và bố trí riêng một số chuyên viên phụ trách theo dõi, hỗ trợ việc thực hiện các dự án trên địa bàn thành phố là chưa hợp lý và không đúng với chức năng và nhiệm vụ.

- Một số cán bộ, công chức, nhân viên xã, phường chưa nắm vững thao tác sử dụng phần mềm Một cửa điện tử và do khối lượng công việc nhiều nên trong quá trình tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử còn xảy ra tình trạng xử lý hồ sơ điện tử không khớp với hồ sơ giấy, hồ sơ đã giải quyết đúng hạn nhưng vẫn bị trễ hạn trên phần mềm; hồ sơ đất đai chuyển mạng nhưng không scan hồ sơ kèm theo. ...

- Theo quy định khoản 3 Điều 3 Thông tư số 15/2015/TT-BTP ngày 16/11/2015 “... *Trường hợp pháp luật quy định xuất trình giấy tờ khi đăng ký hộ tịch, người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra giấy tờ xuất trình, đối chiếu với*

thông tin trong tờ khai và trả lại cho người xuất trình, không được yêu cầu người đăng ký hộ tịch nộp thêm bản sao giấy tờ đó. Người tiếp nhận có thể chụp 01 bản giấy tờ xuất trình hoặc ghi lại thông tin của giấy tờ xuất trình để lưu hồ sơ.”. Việc các xã, phường không lưu lại giấy tờ công dân đã xuất trình trong hồ sơ gây khó khăn cho quá trình kiểm tra, thẩm định. Đồng thời, theo quy định về việc xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, hồ sơ của công dân phải scan và tạo lập hồ sơ điện tử trên phần mềm. Tuy nhiên, đối với các hồ sơ hộ tịch có yếu tố nước ngoài, hồ sơ số lượng nhiều nên việc scan tất cả hồ sơ tốn rất nhiều thời gian, ảnh hưởng đến kết quả giải quyết công việc. Đồng thời, việc lưu trữ dữ liệu trên máy tính khi chuyển đổi vị trí việc làm cũng có thể gây mất dữ liệu hoặc thất lạc dữ liệu lưu trên máy.

- Thủ tục đăng ký lại khai sinh, thời gian giải quyết là 13 ngày làm việc nếu có xác minh. Theo quy định tại Khoản 4 Điều 3 Nghị định 123/2015/NĐ-CP “Đối với việc đăng ký hộ tịch phải tiến hành xác minh theo quy định của Luật Hộ tịch và Nghị định này thì thời gian gửi văn bản yêu cầu và thời gian trả lời kết quả không tính và thời hạn giải quyết việc hộ tịch cụ thể”. Tuy nhiên, hiện nay nếu quá thời gian xác minh, nếu các cơ quan được lấy ý kiến không gửi kết quả xác minh thì các xã, phường yêu cầu người dân viết cam kết và giải quyết hồ sơ cho dân; tuy nhiên sau đó cơ quan được lấy ý kiến lại gửi kết quả xác minh, trong đó có nội dung xác nhận việc hộ tịch của công dân đã được giải quyết trước đó, dẫn đến việc các xã, phường giải quyết hồ sơ cho công dân là không đúng quy định và việc hủy kết quả đã giải quyết trước đó rất khó khăn.

- Thông báo xin lỗi và hẹn lại kết quả khi hồ sơ trễ hẹn vẫn chưa được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện đầy đủ, nhất là trong lĩnh vực đất đai nên vẫn còn trường hợp khách hàng chưa hài lòng và gửi phản ánh, kiến nghị.

II- Kiến nghị:

1- Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Đối với thủ tục “Mua bảo hiểm y tế cho người có công” được thực hiện căn cứ Thông tư số 25/2016/TT-BLĐTBXH, ngày 26/7/2016 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn xác định, quản lý đối tượng tham gia bảo hiểm y tế theo quy định tại Khoản 4, Điều 1 Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế. Hồ sơ được công dân nộp tại cấp xã, tuy nhiên trong quy trình giải quyết được cập nhật trên phần mềm Một cửa điện tử hiện nay không quy định về thời gian giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, nên sẽ không theo dõi được việc giải quyết hồ sơ cho công dân tại cấp xã trước khi chuyển lên cấp huyện. Vì vậy, để đảm bảo quyền lợi và thực hiện chế độ cho công dân kịp thời, Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Sở Lao động Thương binh và Xã hội nghiên cứu, xây dựng lại quy trình của thủ tục “Mua bảo hiểm y tế cho người có công”, trong đó quy định thời gian giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã. Đồng thời, điều chỉnh thời gian giải quyết của cơ quan Lao động - Thương binh và Xã hội cấp huyện là 05 ngày làm việc và cơ quan bảo hiểm xã hội cấp huyện là 08 ngày làm việc để phù hợp với thực tế giải quyết công việc của các cơ quan, đơn vị.

- Qua thực tế tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân thành phố nhận thấy nhu cầu của người dân về việc nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 là rất ít, việc Ủy ban nhân dân tỉnh giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến hàng năm và tính

điểm thi đua đã gây áp lực quá lớn cho cán bộ, công chức tại các cơ quan, đơn vị khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Do đó, đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến đối với những thủ tục hành chính mà đối tượng thực hiện là tổ chức hoặc doanh nghiệp, còn các thủ tục khác chỉ khuyến khích công dân nộp hồ sơ trực tuyến và không đưa vào chỉ tiêu thi đua.

- Tại tiêu chí đánh giá chính quyền điện tử cấp xã được ban hành theo Quyết định số 2392/QĐ-BTTTT ngày 25/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông có quy định Ủy ban nhân dân cấp xã phải thiết lập Trang thông tin điện tử. Tuy nhiên, hiện nay cán bộ, công chức cấp xã chỉ yêu cầu trình độ công nghệ thông tin tối thiểu là chứng chỉ A hoặc tin học văn phòng, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin tại cấp xã còn nhiều hạn chế, trong khi đó việc vận hành Trang thông tin điện tử đòi hỏi phải có hiểu biết về công nghệ thông tin, có bộ phận để quản lý, vận hành, biên tập, cập nhật tin bài thường xuyên. Do đó, việc thiết lập Trang thông tin điện tử cho cấp xã trong tình hình hiện nay là chưa phù hợp. Đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông điều chỉnh lại tiêu chí đánh giá chính quyền điện tử cấp xã, hoặc quy định lộ trình thực hiện và giải pháp cụ thể để đảm bảo việc thiết lập và vận hành Trang thông tin điện tử cấp xã được hiệu quả, đồng bộ.

2- Đối với Ủy ban nhân dân thành phố.

- Tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, nhất là việc nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 nhằm tạo thuận tiện cho người dân khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, hạn chế việc đi lại nhiều lần.

- Tiếp tục theo dõi, tổng hợp các vướng mắc, bất cập về phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới để kịp thời đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông chỉnh sửa để sớm hoàn thiện các chức năng của phần mềm, tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng khi tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên phần mềm.

- Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất cho công tác cải cách hành chính, nhất là máy vi tính tại bộ phận một cửa và tại các phòng chuyên môn; đầu tư đường truyền cho các xã, phường nhằm xử lý hồ sơ trên mạng nhanh hơn, vì hiện nay tốc độ đường truyền còn yếu.

- Nghiên cứu để có chỉ đạo thống nhất cho phép xã, phường: Đối với các giấy tờ xuất trình của người dân hồ sơ đăng ký hộ tịch, người tiếp nhận có thể chụp 01 bản giấy tờ xuất trình, in giấy tờ xuất trình từ hồ sơ điện tử đã lưu trên phần mềm Một cửa điện tử hoặc ghi lại thông tin của giấy tờ xuất trình để lưu hồ sơ.

- Hiện nay, một số hồ sơ liên thông trong lĩnh vực đất đai, khi Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Nha Trang chuyển hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới không đính kèm đầy đủ hồ sơ. Đề nghị thành phố chỉ đạo Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Nha Trang khi chuyển hồ sơ điện tử qua phần mềm một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới phải đính kèm đầy đủ hồ sơ để UBND xã, phường giải quyết hồ sơ đúng thời gian theo quy định.

- Có văn bản hướng dẫn chế độ chi bồi dưỡng cho cán bộ 1 cửa theo Nghị quyết 18/2017/NQ-HĐND ngày 07/12/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chế độ hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

- Rà soát lại biên chế và hợp đồng các cơ quan chuyên môn để sắp xếp, bố trí cho phù hợp, đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ được giao; nâng cao trách nhiệm tham mưu của trưởng, phó phòng chuyên môn. Nghiên cứu xây dựng tiêu chí đánh giá thi đua đảm bảo công bằng cho các cơ quan trong việc tham gia thực hiện các chỉ tiêu về công tác cải cách hành chính.

3- Đối với các phòng chuyên môn và Ủy ban nhân dân các xã, phường:

- Khi nhận hồ sơ phải kiểm tra kỹ để hướng dẫn tổ chức, công dân điền đầy đủ thông tin và bổ sung đầy đủ các giấy tờ cần thiết trong 01 lần nhằm hạn chế việc đi lại nhiều lần để nộp hồ sơ, chỉ được yêu cầu bổ sung hồ sơ trong một lần; phải giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định, nếu trễ hạn, phải ban hành thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả cho tổ chức, công dân theo đúng quy định.

- Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính không còn phù hợp để kiến nghị sửa đổi nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân; không tự ý đặt ra các khâu công việc, các loại giấy tờ ngoài quy định để gây phiền hà, nhũng nhiễu tổ chức, công dân.

- Thực hiện đánh giá cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại bộ phận một cửa theo đúng Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31 tháng 3 năm 2017 của Tỉnh ủy tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

- Thực hiện tốt công tác phối hợp trong việc luân chuyển, xác minh hồ sơ đối với các hồ sơ liên thông giữa các cơ quan, đơn vị.

Trên đây là báo cáo kết quả giám sát công tác cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Nha Trang.

Đoàn giám sát kính trình Hội đồng nhân dân thành phố xem xét, quyết định.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND; UBND tỉnh Khánh Hòa;
- Ban Thường vụ Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- UBND; UBNDTQVN thành phố;
- Các ban xây dựng đảng Thành ủy;
- Các đoàn thể, phòng, ban thành phố;
- Thường trực HĐND; UBND các xã, phường;
- Công thông tin điện tử thành phố;
- Đại biểu HĐND thành phố khóa XI;
- Văn phòng HĐND và UBND thành phố;
- Lưu: VT + CV Chương.

**TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN**



**Nguyễn Lê Đình Trị
CHỦ TỊCH HĐND THÀNH PHỐ**