

Số: 2286 /BC-UBND

Nha Trang, ngày 28 tháng 3 năm 2019

BÁO CÁO

Tổng kết công tác cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2018

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2018 và Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang giai đoạn 2016-2020, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 (kèm theo Quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 26/01/2018), trong đó xác định 11 mục tiêu và 46 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.

Căn cứ kế hoạch của thành phố, các cơ quan, đơn vị trực thuộc và UBND các xã, phường đã xây dựng kế hoạch cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị mình; đồng thời tổ chức quán triệt, phổ biến các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố và của cơ quan, đơn vị đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, góp phần nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh, thành phố và từng cơ quan, đơn vị, từ đó có phương hướng, giải pháp trong thực hiện nhiệm vụ được giao để góp phần hoàn thành mục tiêu chung trong công tác cải cách hành chính.

Qua rà soát, đến cuối năm 2018 thành phố đã hoàn thành 42/46 nhiệm vụ đề ra, còn 04 nhiệm vụ chưa thực hiện do chưa có hướng dẫn của các cơ quan cấp trên, các nhiệm vụ này tiếp tục được đưa vào kế hoạch cải cách hành chính của thành phố năm 2019 để thực hiện.

2. Trong năm 2018, UBND thành phố đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai công tác cải cách hành chính, cụ thể:

- Công văn số 535/UBND-NV ngày 23/01/2018 yêu cầu lãnh đạo các cơ quan, đơn vị cần quan tâm, tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, theo dõi sâu sát đối với công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị mình; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tổ chức thực hiện tốt các nhiệm vụ cải cách hành chính đề ra trong kế hoạch của cơ quan, đơn vị và nhiệm vụ được giao tại kế hoạch của thành phố; đảm bảo các nhiệm vụ được hoàn thành đúng tiến độ, có chất lượng, hiệu quả.

- Thông báo số 188/TB-UBND ngày 20/3/2018 của UBND thành phố Nha Trang về kết luận của Chủ tịch UBND thành phố Nha Trang tại cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố quý I năm 2018, trong đó yêu cầu nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; thực hiện nghiêm quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của

UBND tỉnh; nghiên cứu phương án mở rộng, tăng cường nhân sự tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để đáp ứng lượng người giao dịch thủ tục hành chính tăng cao.

- Thông báo số 323/TB-UBND ngày 19/4/2018 về Kết luận của Chủ tịch UBND thành phố Nha Trang tại Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2017; triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, chú trọng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tập trung giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn xuống dưới 3%; thực hiện nghiêm quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa, các quy định về quy tắc ứng xử, văn hóa công sở; chủ động, tích cực tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu, hướng dẫn khách hàng về danh mục, nội dung và cách thức thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4, triển khai các biện pháp để khuyến khích tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến; chuyển trọng tâm giải quyết thủ tục hồ sơ sang hỗ trợ dịch vụ công cho khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để hạn chế yêu cầu bổ sung sau khi khách hàng đã nộp hồ sơ...

- Quyết định số 1088/QĐ-UBND về việc giao chỉ tiêu hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết được tiếp nhận trực tuyến mức độ 3, 4 cho các cơ quan, đơn vị năm 2018, trong đó giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến đối với các cơ quan chuyên môn là 30% và đối với UBND cấp xã là 20%.

- Công văn số 2254/UBND-NV ngày 10/4/2018 về thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ tại cuộc họp trực tuyến tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2017, trong đó chỉ đạo các đơn vị tổ chức quán triệt các chủ trương, chính sách của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, UBND các cấp; tập trung rà soát, kiến nghị đơn giản hóa các thủ tục hành chính trong các lĩnh vực đất đai, xây dựng, chính sách người có công...

- Công văn số 4200/UBND-NV ngày 22/6/2018 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp tục rà soát khắc phục các hạn chế trong hoạt động công vụ theo Kế hoạch số 10316/KH-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh và Kế hoạch số 541/KH-UBND ngày 24/01/2017 của UBND thành phố về triển khai thực hiện Chỉ thị 26/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

- Công văn số 4490/UBND-NV ngày 03/7/2018 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai một số giải pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân như: đẩy mạnh cung cấp thông tin về các dịch vụ mà cơ quan nhà nước cung cấp cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng hoàn chỉnh hồ sơ trước khi nộp, cải thiện môi trường làm việc, bổ sung trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, quy chế văn hóa công sở, xử lý nghiêm các cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông...

- Thông báo số 645/TB-UBND ngày 04/7/2018 về kết luận của Chủ tịch UBND thành phố Nha Trang tại cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố 6 tháng đầu năm 2018, trong đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp tục quan tâm, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện cải cách hành

chính, đặc biệt là phải giải quyết đúng hạn, sớm hạn hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, công dân, hạn chế tỷ lệ hồ sơ trễ hạn dưới 3%. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý và trong quá trình giải quyết công việc được giao, tích cực nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến mới nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước trên từng lĩnh vực. Tiếp tục triển khai các giải pháp nhằm cải thiện Chỉ số hài lòng của thành phố trong năm 2018. Tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh hoạt động công vụ tại các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là UBND cấp xã.

- Công văn số 5445/UBND-NV ngày 07/8/2018 chỉ đạo rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện công tác cải cách hành chính, đặc biệt trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, công dân trên phần mềm Một cửa điện tử, phải đảm bảo việc tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với hồ sơ giấy, hồ sơ giấy phải lưu trữ đầy đủ các văn bản, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện đúng quy định về hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết, thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn, việc hủy hồ sơ, trả lại hồ sơ phải có ý kiến của người có thẩm quyền...

- Công văn số 5541/UBND-NV ngày 10/8/2018 và Công văn số 5660/UBND-NV ngày 15/8/2018 chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường và một số cơ quan ngành dọc trên địa bàn thành phố (Công an, Bảo hiểm xã hội, Chi cục Thuế, Văn phòng Đăng ký đất đai) triển khai áp dụng phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Thông báo số 1193/TB-UBND ngày 17/10/2018 về kết luận của Chủ tịch UBND thành phố Nha Trang tại cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố 9 tháng đầu năm 2018, trong đó chỉ đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tăng cường luân chuyển hồ sơ điện tử qua phần mềm Một cửa điện tử để đẩy nhanh tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với Bưu điện tỉnh triển khai giao trả kết quả hồ sơ đất đai qua dịch vụ bưu chính nhằm tạo thuận lợi cho người dân và giảm lượng khách hàng đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Công văn số 7881/UBND-NV ngày 07/11/2018 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thực hiện Kế hoạch số 3203/KH-UBND ngày 18/5/2018 của UBND thành phố về kiểm tra thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ của các cơ quan, đơn vị trong năm 2018, Đoàn Kiểm tra của thành phố đã tiến hành kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ tại 20 cơ quan, đơn vị trong 02 đợt (đợt 1 từ ngày 10/7/2018 đến ngày 24/7/2018, đợt 2 từ ngày 10/9/2018 đến ngày 20/9/2018), trong đó có kiểm tra đột xuất tại 02 đơn vị cấp xã. Tại các buổi kiểm tra, Đoàn kiểm tra đã phát hiện, chỉ ra những hạn chế, thiếu sót trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ tại từng đơn vị và đề xuất những biện pháp khắc phục trong thời gian tiếp theo. Sau khi xem xét kết quả kiểm tra, UBND thành phố đã ban hành Công

văn số 8178/UBND-NV ngày 19/11/2018 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiến hành công bố nội dung báo cáo kiểm tra, biên bản kiểm tra đến toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên để nắm rõ những hạn chế, tồn tại của cơ quan, đơn vị và đề ra những biện pháp cụ thể để khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính năm 2018. Kết quả thực hiện tại từng cơ quan, đơn vị đã được đưa vào đánh giá công tác cải cách hành chính năm 2018.

4. Xác định tuyên truyền cải cách hành chính là một trong những giải pháp trọng tâm trong thực hiện công tác cải cách hành chính UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 1742/KH-UBND ngày 21/3/2018 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2018, quy định rõ nội dung, hình thức tuyên truyền và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

UBND thành phố đã lập chuyên mục cải cách hành chính trên cổng thông tin điện tử của thành phố và thường xuyên đăng các tin, bài về công tác cải cách hành chính, các văn bản chỉ đạo, các báo cáo tác cải cách hành chính định kỳ, các quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và cấp xã để cán bộ, công chức, viên chức cũng như các tổ chức, cá nhân thuận tiện trong việc tra cứu, tìm hiểu.

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính thông qua hệ thống loa truyền thanh của thành phố và xã, phường. Đài Truyền thanh thành phố đã xây dựng và phát sóng chuyên mục cải cách hành chính đầu tiên trong tháng 07 và duy trì phát sóng 02 tuần một lần vào sáng thứ hai hàng tuần trên sóng truyền thanh.

Các cơ quan, đơn vị đã chủ động lồng ghép các nội dung tuyên truyền về mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính trong các buổi sinh hoạt chính trị, nói chuyện thời sự của các cơ quan, đơn vị, các buổi sinh hoạt thôn, tổ dân phố...; duy trì tuyên truyền cải cách hành chính bằng hình thức cổ động trực quan; thường xuyên phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về nội dung Chỉ thị số 26/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản của Trung ương, tỉnh và thành phố về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính. Ngoài ra, Hội đồng phối hợp công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của thành phố đã tổ chức phổ biến những nội dung cơ bản về cải cách hành chính trong các buổi phổ biến, giáo dục pháp luật, ngày pháp luật tại các cơ quan, đơn vị.

Nhằm thông tin đến tổ chức, công dân, doanh nghiệp về các tiện ích của Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa, các cơ quan, đơn vị của thành phố và UBND cấp xã đã triển khai tuyên truyền thông qua các băng rôn, khẩu hiệu trực quan được đặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và xã, phường, treo tại trụ sở các cơ quan chuyên môn và trên các tuyến đường chính của thành phố.

5. Với những chỉ đạo quyết liệt của UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, những nỗ lực, cố gắng của các cơ quan, đơn vị liên quan, Chỉ số cải cách hành chính của thành phố trong năm 2018 đạt 81,44% (xếp loại khá), Chỉ số hài lòng của UBND thành phố năm 2018 đạt 81,99% (mức khá) và tăng 10,93% so với năm 2017.

Đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố và UBND cấp xã, kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 như sau: 31 cơ quan, đơn vị xếp loại tốt và 19 cơ quan, đơn vị xếp loại khá, không có đơn vị xếp loại trung bình hoặc yếu.

Chỉ số hài lòng chung của UBND cấp xã trong năm 2018 đạt 78,18%, tăng 4,97% so với năm 2017 và đạt mục tiêu đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh và thành phố trong năm 2018 (78%).

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Cải cách thể chế

Công tác xây dựng và ban hành văn bản của thành phố được thực hiện theo quy định của pháp luật, phục vụ kịp thời cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của UBND thành phố.

UBND thành phố đã triển khai đầy đủ các nhiệm vụ về quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính; kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật và báo cáo kết quả thực hiện về Sở Tư pháp đúng thời hạn quy định.

Thường xuyên triển khai các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và tỉnh trên các lĩnh vực quản lý nhà nước đến các cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện theo đúng quy định hiện hành. Phòng Tư pháp thành phố - cơ quan thường trực Hội đồng phổ biến, giáo dục pháp luật thành phố thường xuyên tổ chức tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật mới cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị của thành phố và UBND cấp xã.

2. Cải cách thủ tục hành chính

UBND thành phố thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố thực hiện nghiêm túc việc rà soát, niêm yết công khai thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Ngày 19/01/2018, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 469/KH-UBND-TP về triển khai công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018, trong đó cụ thể hóa các nhiệm vụ về kiểm soát quy định, thủ tục hành chính, công tác truyền thông hỗ trợ kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát thủ tục hành chính và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính. Kết quả thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính của thành phố Nha Trang năm 2018 đã được tổng hợp, gửi Văn phòng UBND tỉnh theo Báo cáo số 5205/BC-UBND ngày 30/7/2018.

UBND thành phố đã thực hiện công khai 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, đồng thời in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, 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.

Thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị cập nhật, niêm yết và thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo danh mục các thủ tục hành chính mới được công bố trong năm 2018 thuộc các lĩnh vực: phổ biến, giáo dục pháp luật, khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, đất đai, giáo dục nghề nghiệp, an toàn lao động, quản lý công sản, y tế, công thương, hòa giải cơ sở, nông nghiệp và phát triển nông thôn, kinh doanh khí...

Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện nghiêm túc việc niêm yết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Việc cập nhật các thủ tục hành chính mới ban hành hoặc được sửa đổi, bổ sung theo quy định của Trung ương, của tỉnh luôn được thực hiện đầy đủ, kịp thời. Đài Truyền thanh thành phố và UBND các xã, phường thường xuyên tuyên truyền trên hệ thống loa tuyên thanh về nội dung các thủ tục hành chính mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung để tổ chức, công dân biết, thực hiện và giám sát việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị. Ngoài ra, UBND thành phố thường xuyên đăng tải các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh trên Cổng thông tin điện tử của thành phố, tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân khi có nhu cầu tra cứu.

3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố đã triển khai thực hiện nghiêm túc những quy định về tổ chức bộ máy theo các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và tỉnh. Căn cứ hướng dẫn của UBND tỉnh, trong năm 2018 UBND thành phố đã ban hành Quyết định kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Phòng Tư pháp, Phòng Văn hóa và Thông tin, Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Nha Trang, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban tiếp công dân thành phố Nha Trang.

UBND thành phố đã xây dựng 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, ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện Chương trình hành động số 11-CTr/TU ngày 09/5/2018 của Ban chấp hành Đảng bộ thành phố Nha Trang thực hiện Nghị quyết số 19-NQ/TW của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về nâng cao hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

Trong năm 2018, UBND thành phố đã tiến hành rà soát, ban hành mới các quy chế, quy chế phối hợp hoạt động trên các lĩnh vực quản lý nhà nước phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương, bao gồm: Quy chế phối hợp theo dõi thi hành pháp luật trên địa bàn thành phố Nha Trang, Quy chế điều động lực lượng, phương tiện tham gia chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ trên địa bàn thành phố Nha Trang, Quy chế phối hợp hoạt động giữa các cơ quan trong công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em trên địa bàn thành phố Nha Trang, Quy chế phối hợp trong công tác quản lý thuế trên địa bàn thành phố Nha Trang, Quy chế phối hợp giữa công tác giữa Ủy ban nhân dân thành phố Nha Trang với Liên đoàn Lao động thành phố Nha Trang

Căn cứ các quy định của Trung ương và UBND tỉnh, trong năm 2018, UBND thành phố đã ban hành quyết định ủy quyền cho Phòng Nội vụ thành phố thực hiện

xác nhận việc tiếp nhận các thông báo về hoạt động của các cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc, tổ chức được cấp chứng nhận đăng ký hoạt động tôn giáo; ủy quyền cho Phòng Y tế thành phố thực hiện các thủ tục hành chính về an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực y tế.

4. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, UBND thành phố đã kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố (theo Quyết định số 9421/QĐ-UBND ngày 07/11/2018), gồm 21 thành viên là công chức, viên chức, nhân viên một số cơ quan chuyên môn của thành phố, Chi cục Thuế thành phố và Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Nha Trang.

Thực hiện Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/8/2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa, các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện tạo lập hồ sơ điện tử ngay từ hồ sơ đầu vào do tổ chức, công dân nộp và chuyển xử lý trên phần mềm Một cửa điện tử. Tuy nhiên do số lượng hồ sơ đầu vào lớn, lượng khách hàng giao dịch đông nên các công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ quét (scan) toàn bộ hồ sơ chung một lần và đính lên phần mềm Một cửa điện tử chứ không tách riêng từng loại giấy tờ.

* Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thành phố Nha Trang trong năm 2018 như sau: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 58.053 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 56.863 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,95%, trong đó số hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn là 56.252 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,93%; số hồ sơ giải quyết trễ hạn là 611 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 1,07%.

UBND thành phố đã tiếp nhận và giải quyết 2.996 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, đạt tỷ lệ 44,96% trên tổng số hồ sơ phát sinh của các thủ tục hành chính được công bố thực hiện trực tuyến ở mức độ 3, vượt chỉ tiêu do UBND tỉnh giao (30%).

* Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại UBND cấp xã trong năm 2018: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 75.416 hồ sơ. Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 75.384 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,96%, trong đó số hồ sơ giải quyết sớm hạn và đúng hạn là 75.226 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,79%; số hồ sơ giải quyết trễ hạn là 158 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,21%.

Trong năm, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố đã tiếp nhận và giải quyết 5.707 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, tỷ lệ hồ sơ mức độ 3 tại các đơn vị cấp xã đều vượt chỉ tiêu do UBND tỉnh giao (20%).

5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Qua rà soát, hiện nay trên 80% cán bộ, công chức của thành phố được bố trí phù hợp với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm và có ngạch công chức phù hợp với yêu cầu ngạch công chức của vị trí việc làm được duyệt. Đối với các đơn vị sự nghiệp đã thực hiện bố trí viên chức, nhân viên đảm bảo yêu cầu của vị trí việc làm đã xây dựng.

Đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã của thành phố tiếp tục được chuẩn hóa đảm bảo yêu cầu nhiệm vụ. Tính đến cuối năm 2018, tổng số cán bộ, công chức cấp xã là 565 người, trong đó 100% công chức đạt chuẩn theo Thông tư 06/2012/TT-BNV ngày 30/10/2012 của Bộ Nội vụ và 97,79% cán bộ cấp xã đạt chuẩn theo Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ Nội vụ.

Công tác quản lý, bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, thực hiện chế độ chính sách, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện đúng theo quy định của pháp luật hiện hành và chỉ đạo, hướng dẫn của UBND tỉnh, Sở Nội vụ tỉnh.

Xây dựng và tổ chức thực hiện tốt Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; kế hoạch phát triển nhân lực thành phố Nha Trang năm 2018. Cử 421 lượt cán bộ, công chức, viên chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng về lý luận chính trị, kiến thức quản lý nhà nước, kiến thức quốc phòng - an ninh, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ. Tổ chức 03 lớp bồi dưỡng về quản lý trật tự xây dựng đô thị, quản lý đất đai và xử phạt hành chính trong lĩnh vực đất đai, kỹ năng giao tiếp ứng xử; 01 lớp bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước ngạch chuyên viên; 10 lớp bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ trên các lĩnh vực quản lý nhà nước; tổ chức các lớp bồi dưỡng kỹ năng mềm và bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp cho đội ngũ cán bộ quản lý giáo dục và giáo viên tại các trường học thuộc UBND thành phố quản lý.

6. Cải cách tài chính công

Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố tiếp tục triển khai thực hiện Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan Nhà nước, Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ sửa đổi Nghị định 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập.

UBND thành phố tiếp tục triển khai việc khoán kinh phí quản lý hành chính cho 27 đơn vị cấp xã trên địa bàn thành phố theo Công văn số 3756/UBND-KT ngày 02/6/2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa v/v thực hiện khoán kinh phí quản lý hành chính cho các xã, phường, thị trấn. Việc thực hiện khoán kinh phí đã giúp các đơn vị cấp xã chủ động hơn trong việc điều hành và quản lý ngân sách, tạo nguồn tiết kiệm để tăng thu nhập, góp phần cải thiện đời sống cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cấp xã. Qua báo cáo của các đơn vị, trong năm 2018 hầu hết các đơn vị cấp xã đều có tỷ lệ tiết kiệm trên 10% so với kinh phí được giao.

7. Hiện đại hóa nền hành chính

a) Về ứng dụng công nghệ thông tin

Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện tốt Kế hoạch số 9128/KH-UBND-VHTT ngày 26/12/2017 của UBND thành phố về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước thuộc UBND thành phố năm 2018. Phần mềm

Quản lý văn bản và điều hành (E-office) được triển khai đến các tất cả các đơn vị sự nghiệp trực thuộc, các cơ quan thuộc khối đảng, đoàn thể và các cơ quan thuộc ngành dọc trên địa bàn thành phố đã tạo được sự nhanh chóng, thuận tiện trong trao đổi văn bản, xử lý công việc giữa các cơ quan qua đó nâng cao hiệu quả quản lý hành chính nhà nước, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

Các cơ quan, đơn vị đã cập nhật đầy đủ thông tin của cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, đơn vị vào phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

Từ giữa tháng 8/2018, các cơ quan chuyên môn của thành phố và UBND cấp xã đã triển khai sử dụng phần mềm Một cửa điện tử kiến trúc mới theo chỉ đạo của UBND tỉnh, phần mềm được thiết kế với nhiều tiện ích mở rộng, cho phép tạo lập hồ sơ điện tử, xử lý, quản lý hồ sơ trực tuyến, theo dõi toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ, giảm nhiều thao tác nhập thông tin khách hàng nộp hồ sơ nhờ có cơ sở dữ liệu khách hàng dùng chung, đặc biệt là chức năng liên thông khi giải quyết hồ sơ có sự tham gia của nhiều cơ quan, đơn vị, tuy nhiên bước đầu triển khai vẫn còn nhiều lỗi phát sinh. Các vướng mắc, lỗi phát sinh trong quá trình tác nghiệp đều được UBND thành phố báo cáo kịp thời cho bộ phận hỗ trợ của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông để hỗ trợ khắc phục.

Về việc xây dựng Trang thông tin điện tử cấp xã: hiện nay đã hoàn thiện việc thiết lập Trang thông tin điện tử cho 27 đơn vị cấp xã trên địa bàn thành phố. UBND các xã, phường đã tiến hành thành lập Ban biên tập Trang thông tin điện tử, ban hành quy chế quản lý và vận hành Trang thông tin điện tử theo đúng quy định.

b) Về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

UBND thành phố đã ban hành đầy đủ Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch chất lượng, Chính sách chất lượng năm 2018, Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của thành phố; tiếp tục duy trì áp dụng, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Từ ngày 17/7/2018 đến ngày 10/8/2018, Đoàn đánh giá của thành phố đã tiến hành đánh giá nội bộ việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với 10 cơ quan chuyên môn của thành phố. Sau đánh giá đã tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo trong tháng 8 năm 2018 và ban hành Thông báo số về kết luận cuộc họp xem xét Lãnh đạo sau đánh giá nội bộ. Qua đợt đánh giá nội bộ các điểm không phù hợp đã phát hiện đều được các cơ quan tiến hành khắc phục.

Đối với UBND các xã, phường: tiếp tục duy trì, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, thực hiện các hoạt động xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch chất lượng, đánh giá nội bộ, khảo sát ý kiến khách hàng, xây dựng các quy trình tác nghiệp theo đúng quy định.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Với sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, kịp thời của các cơ quan cấp trên và sự quyết tâm, nỗ lực của các cơ quan, đơn vị cũng như của từng cán bộ, công chức, viên chức, công tác cải cách hành chính của thành phố trong năm 2018 đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận.

UBND thành phố đã triển khai đầy đủ các nhiệm vụ cải cách hành chính trên từng lĩnh vực cụ thể, đáp ứng yêu cầu của cấp trên và tình hình thực tế địa phương. 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, quy hoạch nguồn dự bị, tăng cường kỷ cương, kỷ luật công vụ... được quan tâm, chú trọng. Việc phân cấp của UBND tỉnh trong công tác đào tạo, bồi dưỡng đã giúp UBND thành phố chủ động trong việc tổ chức các lớp bồi dưỡng ngắn hạn cho cán bộ, công chức, viên chức, qua đó trang bị được những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công vụ, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân được các cơ quan, đơn vị quan tâm, chú trọng. Đặc biệt, trong 6 tháng đầu năm 2018, tình hình tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có nhiều biến động, đặc biệt nhu cầu giải quyết hồ sơ trong lĩnh vực đất đai tăng cao đột biến, gây quá tải cho việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, UBND thành phố đã kịp thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai một số giải pháp để tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, bổ sung nhân lực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố để thực hiện việc hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ ban đầu, bổ sung thêm quầy để tiếp nhận hồ sơ đất đai, đề nghị các cơ quan chuyên ngành cấp tỉnh hỗ trợ về nhân lực để thực hiện tác nghiệp hồ sơ lĩnh vực đất đai, bổ sung trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố để phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng khi đến giao dịch... Với sự nỗ lực, cố gắng của lãnh đạo UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, tỷ lệ số lượng hồ sơ đã giải quyết sớm hạn và đúng hạn ngày càng tăng, hạn chế hồ sơ trễ hạn, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của thành phố giảm xuống còn 1,07%,

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách hành chính của thành phố vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

- 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 UBND thành phố.

- Chỉ tiêu hồ sơ mức độ 3 mà UBND tỉnh giao cho UBND thành phố và UBND cấp xã hàng năm là rất cao (năm 2018 chỉ tiêu đối với thành phố là 30% và cấp xã là 20%), trong khi đó khối lượng hồ sơ tiếp nhận rất lớn nhưng đa số là hồ sơ nộp trực tiếp, khách hàng không có nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến. Để đạt được chỉ tiêu UBND 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, việc này 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.

- Phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới được triển khai, áp dụng trên toàn tỉnh góp phần giải quyết được những vấn đề còn tồn tại của phần mềm cũ, tuy nhiên vẫn chưa hoàn thiện chức năng thống kê, theo dõi hồ sơ hoặc thường xuyên phát sinh lỗi kết nối với máy chủ, gây khó khăn cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

- Một số thủ tục hành chính được Trung ương và tỉnh công bố nhưng không quy định cụ thể về thời gian thực hiện hoặc gộp nhiều thủ tục có thời hạn giải quyết tương tự nhưng thành phần hồ sơ khác nhau thành một thủ tục, gây khó khăn cho các cơ quan, đơn vị trong việc cập nhật, xây dựng quy trình nội bộ về giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO.

- Một số cán bộ, công chức, nhân viên chưa nắm vững thao tác sử dụng phần mềm Một cửa điện tử mới hoặc 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.

- Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông còn nhiều hạn chế, chưa đảm bảo thời hạn quy định (đặt biệt trong lĩnh vực đất đai), làm tăng tỷ lệ hồ sơ trễ hạn tại đơn vị chủ trì tiếp nhận hồ sơ ban đầu.

- Quy định về việc thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với các hồ sơ trễ hạn chưa được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, dẫn đến vẫn còn một số trường hợp người dân bức xúc, không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND thành phố.

IV. NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRỌNG TÂM TRONG NĂM 2019

Các cơ quan, đơn vị tập trung tham mưu toàn diện, đồng bộ nhiệm vụ cải cách hành chính trên các lĩnh vực theo Kế hoạch cải cách hành chính của UBND thành phố năm 2019, trong đó tập trung các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Đẩy mạnh tuyên truyền về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 bằng nhiều hình thức để tổ chức, công dân hiểu rõ hơn về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của thành phố và xã, phường trong năm 2019.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong chỉ đạo, điều hành thực hiện cải cách hành chính. Tiếp tục thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

3. Thực hiện tiếp nhận, xử lý, quản lý toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới.

4. Hoàn thành các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn đã đề ra tại Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, Kế hoạch phát triển nhân lực khối quản lý hành chính, sự nghiệp năm 2019.

5. Phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức viên chức trẻ” lần thứ 4 - năm 2019 theo Kế hoạch của UBND tỉnh.

6. Đẩy mạnh công tác hiện đại hóa nền hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc của các cơ quan, đơn vị. Thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và áp dụng vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tại thành phố và các đơn vị cấp xã.

7. Tiếp tục triển khai Đề án thí điểm thành phố Nha Trang theo mô hình thành phố thông minh.

8. Triển khai công tác kiện toàn tổ chức và hoạt động đối với một số đơn vị sự nghiệp thuộc thành phố, đảm bảo đúng quy định của pháp luật và đáp ứng được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ được giao.

9. Triển khai các giải pháp cải thiện Chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2019; thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã, đơn vị sự nghiệp giáo dục và trạm y tế trên địa bàn thành phố trong năm 2019.

10. Thường xuyên kiểm tra tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tăng cường kiểm tra đột xuất để kịp thời phát hiện và chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót tại các cơ quan, đơn vị trong thực hiện cải cách hành chính.

11. Thực hiện chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang phiên bản ISO 9001:2015.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của UBND thành phố năm 2018 và một số nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2019./.

Nơi nhận:

- Thành ủy, HĐND TP (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc TP;
- UBND các xã, phường;
- Trang thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT, NV (56b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Anh Tuấn