

Số: 197/BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 9 năm 2017

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả cải cách hành chính quý III năm 2017 của tỉnh Khánh Hòa**

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo quy định của Bộ Nội vụ, trên cơ sở tổng hợp, đánh giá tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính quý III năm 2017, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo như sau:

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

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

Bám sát yêu cầu nhiệm vụ và giải pháp tại Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh giai đoạn 2016-2020, Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2017, Thông báo số 161/TB-UBND ngày 21/3/2017 kết luận của UBND tỉnh tại Hội nghị công bố chỉ số hài lòng, chỉ số cải cách hành chính năm 2016 và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2017, Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 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, Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh về triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã quán triệt, chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương đẩy mạnh thực hiện toàn diện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính.

Căn cứ Thông báo số 256/TB-VPCP ngày 06/6/2017 của Văn phòng Chính phủ thông báo kết luận tại Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính 06 tháng đầu năm 2017, UBND tỉnh đã có Công văn số 5180/UBND ngày 16/6/2017 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đề cao trách nhiệm cá nhân của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính. Chỉ đạo quán triệt và thực hiện nghiêm Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Chỉ thị 02/CT-TTg ngày 06/01/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện chủ trương tinh giản biên chế. Chỉ đạo việc xây dựng Chính phủ điện tử, chính quyền điện phải gắn kết chặt chẽ với cải cách thủ tục hành chính; đồng thời thực hiện nghiêm, hiệu quả Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Ngày 17/7/2017, Chủ tịch UBND tỉnh đã chủ trì cuộc họp Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh để nghe báo cáo chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) năm 2016 của tỉnh Khánh Hòa do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Bộ Nội vụ công bố; đánh giá tình hình thực hiện cải cách hành chính 06 tháng đầu năm và triển khai nhiệm vụ 06 tháng cuối năm 2017. Kết thúc cuộc họp, UBND tỉnh giao trách nhiệm cụ thể cho các

sở, ngành cải thiện điểm số các tiêu chí, tiêu chí thành phần PCI, PAR Index; yêu cầu 19 cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hạn trên 10% trong 06 tháng đầu năm 2017 phải thực hiện kiểm điểm trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức liên quan, có biện pháp xử lý thích đáng.

Ngày 08/6/2017, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục và đào tạo tại tỉnh Khánh Hòa năm 2017 ban hành kèm theo Quyết định số 1614/QĐ-UBND. Theo kế hoạch, UBND tỉnh đã giao Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã tổ chức triển khai điều tra, khảo sát mức độ hài lòng năm 2017 dự kiến khoảng 24.530 mẫu.

Trong quý III, các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai nhiều giải pháp quyết liệt để nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính. Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Khánh Vĩnh và một số đơn vị khác đã điều chỉnh, bổ sung kế hoạch cải cách hành chính năm 2017 để cập nhật kịp thời các nhiệm vụ mới theo Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy và Chỉ thị số 12/CT-UBND của UBND tỉnh. Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong ban hành Quy chế chấm điểm thực hiện công tác cải cách hành chính kết hợp xếp loại thi đua khen thưởng đối với công chức, viên chức và lao động hợp đồng. Ban Quản lý Dự án Phát triển tỉnh ban hành Quy định quản lý, sử dụng chứng thư số chuyên dùng trong hoạt động. UBND thành phố Cam Ranh, UBND thị xã Ninh Hòa ban hành Quy tắc giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. UBND thị xã Ninh Hòa, UBND huyện Diên Khánh, UBND huyện Khánh Vĩnh ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính; khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề làm cho tổ chức, cá nhân chưa hài lòng; giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn.

## **2. Tuyên truyền cải cách hành chính**

Ngày 25-26/8/2017, UBND tỉnh Khánh Hòa tổ chức Vòng thi chung khảo cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 3 - năm 2017. Từ 83 mô hình, sáng kiến đăng ký tham gia ban đầu tại các cụm sơ khảo, Ban Tổ chức các cụm đã lựa chọn được 14 đội thi xuất sắc nhất tham dự Vòng chung khảo do UBND tỉnh tổ chức. Tại Vòng chung khảo, các đội đã trải qua 05 phần thi gồm: chào hỏi; trắc nghiệm kiến thức cải cách hành chính; tiểu phẩm; xử lý tình huống; thuyết trình về mô hình, sáng kiến bằng trình chiếu powerpoint. Kết thúc cuộc thi, Ban Tổ chức đã lựa chọn và trao 01 giải nhất, 01 giải nhì, 02 giải ba cho 04 đội thi xuất sắc nhất; đồng thời xét trao thêm 03 giải khuyến khích, 07 giải phụ cho các đội thi còn lại.

Nhằm tạo được sự đồng thuận và ủng hộ của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với việc tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của UBND tỉnh, Sở Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức đợt truyền thông về kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập y tế,

giáo dục và đào tạo năm 2017. Đồng thời, thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh.

Để bảo đảm đạt tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trực tuyến qua mạng internet ở mức độ 3, 4 theo chỉ tiêu được UBND tỉnh giao, các sở, ngành, địa phương đã tích cực thông báo, hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ điện tử qua mạng internet; đồng thời đẩy mạnh tuyên truyền về thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh về việc đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai, Sở Tài nguyên và Môi trường tổ chức tọa đàm bàn biện pháp nâng cao Chỉ số tiếp cận đất đai, Chỉ số năng lực cạnh tranh, Chỉ số hài lòng và xếp hạng cải cách hành chính; công khai bản đồ quy hoạch sử dụng đất lên Trang thông tin điện tử; phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa thực hiện chuyên đề: “Sở Tài nguyên và Môi trường và những giải pháp nâng mức hài lòng” đã phát trên Chuyên mục cải cách hành chính của tỉnh vào ngày 10 - 11/7/2017.

Sở Kế hoạch và Đầu tư đã tạo chuyên mục hỏi đáp và trả lời các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử của Sở theo địa chỉ <http://skhdt.khanhhoa.gov.vn>; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tạo chuyên mục “Đồng hành cùng doanh nghiệp” trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; tiếp tục đăng tải tin bài bằng tiếng Anh trên trang Tiếng Anh mời gọi đầu tư tại địa chỉ: <http://www.khanhhoainvest.gov.vn>.

Cục Thuế tỉnh đã thực hiện 06 chuyên mục về thuế trên Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, 09 chuyên mục trên Báo Khánh Hòa và hơn 500 lượt trên hệ thống Đài Phát thanh các huyện, thị xã, thành phố, xã, phường, thị trấn. Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức 02 hội nghị đối thoại doanh nghiệp với hơn 750 đơn vị sử dụng lao động và 01 hội nghị tuyên truyền đối thoại với hơn 400 đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT.

Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa đã thực hiện 12 chuyên mục cải cách hành chính 15 phút, 12 chuyên mục pháp luật 15 phút, 06 chuyên mục Hộp thư truyền hình phản ánh những vấn đề bức xúc của các tổ chức hoặc người dân và trả lời của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan về giải quyết những vấn đề bức xúc nói trên. Báo Khánh Hòa đã đăng trên 10 tin, bài viết về cải cách hành chính, tập tung tuyên truyền Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy, Chỉ thị số 12/CT-UBND của UBND tỉnh, cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần 3 - năm 2017.

Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh đã đăng tải 122 tin bài, văn bản cải cách hành chính của Trung ương và của tỉnh, đưa tin kịp thời về các sự kiện cải cách hành chính quan trọng, thu hút thêm 75.777 lượt, nâng tổng số lượt truy cập lên hơn 860.000 lượt sau hơn 02 năm hoạt động. Riêng về cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 3 - năm 2017, đã kịp thời đăng tải 55 tin bài về cuộc thi, thu hút 5.300 lượt theo dõi; bên cạnh đó còn đăng tải 39 clip các phần thi “chào hỏi”, “tiểu phẩm” của các đội thi, là tư liệu truyền truyền hết sức trực quan về công tác cải cách hành chính của các

cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, thu hút trên 1.400 lượt xem.

### **3. Kiểm tra cải cách hành chính**

Căn cứ chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 1064/UBND ngày 08/02/2017 về việc tăng cường chỉ đạo, kiểm tra cải cách hành chính, chủ động ngăn ngừa, hạn chế vi phạm sau khi kiểm tra cải cách hành chính năm 2017, các cơ quan, đơn vị, địa phương trong những tháng đầu năm 2017 đã tiến hành xây dựng kế hoạch triển khai khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được Đoàn kiểm tra chỉ ra và đã có báo cáo kết quả thực hiện gửi UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để theo dõi.

Thực hiện kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính của tỉnh, Đoàn Kiểm tra đã hoàn thành kiểm tra công tác cải cách hành chính đợt 1 năm 2017 tại 11 cơ quan, đơn vị. Kết quả cho thấy điểm nổi bật là sự chấp hành các quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương tốt hơn năm trước. Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính cũng chủ động, đồng bộ, toàn diện và hiệu quả hơn; các sở, ngành đã có nhiều nỗ lực trong việc tham mưu toàn diện, cụ thể hóa các quy định, chính sách quản lý, phát triển kinh tế - xã hội, công khai minh bạch các thông tin quy hoạch, chính sách, tạo thuận lợi rõ rệt cho doanh nghiệp, nhiều vướng mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã được tháo gỡ, giải quyết kịp thời, tạo niềm tin và động lực để người dân, doanh nghiệp yên tâm sản xuất, kinh doanh. Bên cạnh đó, những hạn chế, vi phạm được phát hiện qua kiểm tra cũng được UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương chấn chỉnh, xử lý.

Trong tháng 9/2017, Đoàn kiểm tra tiếp tục thực hiện kiểm tra đợt 2 tại 16 cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong đợt kiểm tra lần này, ngoài việc kiểm tra tổng hợp công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính và kết quả triển khai trên 07 lĩnh vực cải cách hành chính, Đoàn kiểm tra tiến hành kiểm tra một số chuyên đề như: Kiểm tra công tác cán bộ theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 4591/VPCP-TCCV ngày 15/5/2017; kiểm tra việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trên Phần mềm một cửa điện tử theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh; kiểm tra việc tổ chức, triển khai đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính năm 2016 và chuẩn bị cho việc đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính năm 2017 đối với các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thể chế, hoàn thiện quy định, chính sách**

UBND tỉnh đã trình HĐND tỉnh ban hành 14 Nghị quyết quy phạm pháp luật, cụ thể:

- Lĩnh vực y tế, bảo hiểm xã hội: quy định mức hỗ trợ mua thẻ bảo hiểm y tế đối với học sinh, sinh viên trên địa bàn tỉnh; quy định bảng giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh không thuộc phạm vi thanh toán của Quỹ bảo hiểm y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của Nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Lĩnh vực chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức: quy định trợ cấp

đặc thù đối với công chức, viên chức, người lao động làm việc tại cơ sở cai nghiện ma túy tỉnh; quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh; quy định chế độ hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

- Lĩnh vực ngân sách: quy định mức trích từ các khoản thu hồi phát hiện qua công tác thanh tra đã thực nộp vào ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh; quy định mức chi cho công tác quản lý nhà nước về thi hành pháp luật xử lý vi phạm hành chính trên địa bàn tỉnh; quy định mức phân bổ kinh phí xây dựng và hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh; quy định mức thu, nộp, quản lý và sử dụng lệ phí hộ tịch, lệ phí đăng ký cư trú và lệ phí cấp chứng minh nhân dân trên địa bàn tỉnh; quy định mức chi hoạt động giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các Tổ chức chính trị - xã hội các cấp trên địa bàn tỉnh; quy định về mức chi đảm bảo hoạt động của Ban Chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh Khánh Hòa; quy định về định mức kinh phí hỗ trợ tổ chức, thực hiện lập kế hoạch đầu tư cấp xã trên địa bàn tỉnh; quy định mức thu, nộp, quản lý và sử dụng phí bảo vệ môi trường đối với khai thác khoáng sản trên địa bàn tỉnh; quy định tỷ lệ (%) để lại về phí bảo vệ môi trường đối với nước thải sinh hoạt trên địa bàn tỉnh.

UBND tỉnh đã ban danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực; danh mục Nghị quyết quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh và Quyết định quy phạm pháp luật của UBND tỉnh, trong đó xác định rõ trách nhiệm cơ quan chủ trì soạn thảo và dự kiến thời gian ban hành để theo dõi, đôn đốc bảo đảm thực hiện đúng tiến độ. Theo thẩm quyền, UBND tỉnh đã ban hành 05 quyết định quy phạm pháp luật quy định về quản lý quy hoạch xây dựng, đô thị; quy định về việc lập và quản lý chi phí đầu tư xây dựng công trình, chi phí lập quy hoạch xây dựng và chi phí dịch vụ công ích đô thị trên địa bàn tỉnh; quy định về giá dịch vụ xe ra vào bến; quy định mức chi sự nghiệp bảo vệ môi trường; quy định về việc báo cáo, phối hợp cung cấp, kiểm tra thông tin dữ liệu về nhà ở và thị trường bất động sản. Tham gia góp ý 05 văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương (01 văn bản Luật và 04 Nghị định).

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã ban hành những chương trình hành động, kế hoạch, quyết định để triển khai các nội dung quan trọng: Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/5/2016 của Chính phủ về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp đến năm 2020 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch triển khai Chương trình hành động của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TW ngày 01/11/2016 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về một số chủ trương lớn, chính sách lớn nhằm tiếp tục đổi mới mô hình tăng trưởng, nâng cao chất lượng tăng trưởng, năng suất lao động, sức cạnh tranh của nền kinh tế; Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án đơn giản hóa chế độ báo cáo trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; Quyết định ban hành hệ số điều chỉnh dự toán xây dựng công trình trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Thông tư số 05/2016/TT-BXD ngày 10/3/2016 của Bộ Xây dựng; Quyết định ban hành khung giá viện phí; Quyết định thành lập Tổ công tác tiếp nhận ý kiến đối với các dự án trọng điểm về phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016-2020.

Để hỗ trợ, giải quyết khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp đang hoạt động trong Khu công nghiệp Suối Dầu, ngày 22/6/2017, UBND tỉnh tổ chức Hội nghị đối thoại do Ông Trần Sơn Hải - Phó Chủ tịch thường trực UBND tỉnh chủ trì. Sau khi nghe các doanh nghiệp phản ánh về những khó khăn, vướng mắc đang gặp phải, Ông Trần Sơn Hải đã yêu cầu Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội đưa ra giải pháp cụ thể giúp các doanh nghiệp tuyển dụng lao động; phối hợp với Sở Xây dựng rà soát và báo cáo vấn đề xây dựng nhà ở cho công nhân trong Khu công nghiệp Suối Dầu; Bảo hiểm xã hội tỉnh rà soát lại toàn bộ quy định, chính sách để điều chỉnh cho phù hợp.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

Trong quý III/2017, UBND tỉnh ban hành 09 quyết định công bố thủ tục hành chính, trong đó có 120 thủ tục hành chính ban hành mới, 19 thủ tục sửa đổi, bổ sung, 112 thủ tục bãi bỏ. Tổng số thủ tục hành chính ở 03 cấp hiện nay là 1.604 thủ tục, trong đó cấp tỉnh 1.213, cấp huyện 267 thủ tục, cấp xã 124 thủ tục.

Căn cứ Quyết định số 896/QĐ-TTg ngày 08/6/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2156/QĐ-UBND ngày 28/7/2017 thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2017 - 2020 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa do Ông Nguyễn Đức Tài, Phó Chủ tịch UBND tỉnh làm Trưởng ban.

Triển khai Kế hoạch đột phá cải cách hành chính của UBND tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 1395/QĐ-UBND ngày 31/8/2017, Sở Tài nguyên và Môi trường đã nghiên cứu xây dựng quy trình 02 quy trình: Quy trình ghép nối 11 thủ tục hành chính về đất đai có mối liên hệ chặt chẽ với nhau để giải quyết trong một quy trình trên Phần mềm một cửa, cho phép người dân, tổ chức và doanh nghiệp chỉ nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc; Quy trình giải quyết thủ tục hành chính về đất đai liên quan đến hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư trên Phần mềm một cửa điện tử để thực hiện thống nhất tại huyện, thị xã, thành phố. Sở Xây dựng đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan nghiên cứu xây dựng quy trình ghép nối thủ tục cấp phép xây dựng - phòng cháy chữa cháy - đánh giá tác động môi trường để giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông. Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đã trình UBND tỉnh ban hành Quy chế giải quyết thủ tục đăng ký đầu tư và đăng ký doanh nghiệp theo cơ chế một cửa liên thông.

Thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2017 của UBND tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 06/01/2017, Sở Tư pháp đã có báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2017, trong đó đã tổng hợp các phương án đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính của 08 lĩnh vực thuộc ngành tư pháp, giáo dục, giao thông vận tải, tài nguyên và môi trường, khoa học và công nghệ, văn hóa và thể thao, kế hoạch và đầu tư, công thương.

Công an tỉnh tổ chức Hội nghị triển khai chương trình tiếp nhận, xử lý tờ khai điện tử đề nghị cấp, sửa đổi, bổ sung hộ chiếu phổ thông cho công dân Việt Nam qua mạng Internet tại địa chỉ <https://hochieu.xuatnhapcanh.gov.vn>. Quá trình triển khai đã nhận được sự hài lòng từ phía người dân, giảm thời gian nộp hồ sơ và giảm số lần đi lại của công dân, giảm thời gian cán bộ xử lý nhập dữ liệu.

Bảo hiểm xã hội tỉnh triển khai hiệu quả việc chi trả chế độ bảo hiểm xã hội qua hệ thống bưu điện tại các xã, phường, thị trấn; đẩy mạnh chi trả chế độ BHXH qua tài khoản ATM, đảm bảo việc chi trả chế độ BHXH đầy đủ, thuận tiện, đúng thời hạn và an toàn cho nhân dân và người lao động.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Quyết định số 1537/QĐ-UBND ngày 30/5/2017 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện thí điểm tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh, các sở, ngành, địa phương đã phối hợp với Bưu điện tỉnh thông báo rộng rãi việc tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đến cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết để thực hiện.

Trong quý III/2017, Bưu điện tỉnh đã thực hiện chuyển phát nhanh kết quả giải quyết 39.051 hồ sơ hành chính đến tổ chức, cá nhân, tiêu biểu trên các lĩnh vực: bảo hiểm xã hội, cấp chứng minh nhân dân, đăng ký xe cơ giới, hộ khẩu, hộ chiếu, cấp đổi giấy phép lái xe, chứng nhận đăng ký kinh doanh, lý lịch tư pháp, dịch vụ thu nộp hộ tiền phạt và chuyển trả giấy tờ tạm giữ trong lĩnh vực giao thông đường bộ.

Các sở, ngành, địa phương tiếp tục duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định, thủ tục hành chính để nâng cao chất lượng quy định hành chính, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính ở địa phương qua các kênh thông tin như: Hòm thư góp ý, điện thoại đường dây nóng theo đúng quy định, hướng dẫn của bộ, ngành.

### **3. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường đã phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế giải quyết thủ tục hành chính về đất đai liên quan đến tổ chức, doanh nghiệp, cơ sở tôn giáo, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; Quy chế giải quyết thủ tục hành chính về đất đai liên quan đến hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; Quy chế giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông đối với lĩnh vực tài nguyên nước, tài nguyên khoáng sản, biển - hải đảo, khí tượng thủy văn, môi trường tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

Sở Tư pháp phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế giải quyết thủ tục xác định cơ quan có trách nhiệm bồi thường nhà nước theo cơ chế một cửa liên thông tại Sở Tư pháp, quy định cụ thể về trình tự, cách thức, thời gian tiếp nhận, xử lý, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

Như vậy đến nay, UBND tỉnh đã ban hành 16 Quy chế giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, quy định rành mạch các bước công việc, trách nhiệm, thời hạn xử lý, cơ chế phối hợp của các cơ quan hành chính để giải quyết 308 quy trình thủ tục hành chính có liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính, từ đất đai, đầu tư, đăng ký kinh doanh, tài chính, bảo vệ môi trường, khoáng sản, nội vụ, ngoại vụ, văn hóa, tư pháp, xây dựng, lao động - thương binh và xã hội,... Các quy trình đều được cập nhật lên Phần mềm một cửa điện tử để thực hiện liên thông giữa các cơ quan theo đúng quy định.

Nhằm tạo động lực phân đấu cho các cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2346/QĐ-UBND ngày 14/8/2017 giao chỉ tiêu hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 cho các sở, ngành, địa phương năm 2017. Theo đó, tùy thuộc vào điều kiện thực tế của từng cơ quan, đơn vị, địa phương mà có chỉ tiêu riêng, cụ thể: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao chỉ tiêu tối thiểu từ 25% - 30% hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3,4 trên tổng số hồ sơ của thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố thực hiện mức độ 3,4 trong năm 2017; đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố được giao chỉ tiêu tối thiểu từ 10% - 20%; đối với UBND các xã, phường, thị trấn đạt tối thiểu từ 5% - 10%. Việc tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến sẽ là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các sở, ngành, địa phương năm 2017.

Tất cả các thủ tục hành chính được công bố thực hiện tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được đảm bảo tuân thủ các quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa.

Trong quý III/2017, các sở, UBND cấp huyện, cấp xã đã tiếp nhận 113.248 hồ sơ (khối cơ quan sở: 14.950; khối UBND cấp huyện: 29.624; khối UBND cấp xã: 68.674); đã giải quyết, trả kết quả 103.715 hồ sơ, trong đó sớm hạn 91.859 hồ sơ (88,57%), đúng hạn 10.868 hồ sơ (10,48%), trễ hạn 988 hồ sơ (0,95%).

Khối các cơ quan ngành dọc tại tỉnh (gồm: thuế, hải quan, kho bạc nhà nước, ngân hàng nhà nước, bảo hiểm xã hội) đã tiếp nhận: 278.176 hồ sơ, đã giải quyết 276.374 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 276.262 hồ sơ (99,96%), trễ hạn 82 hồ sơ (0,04%).

Tổng số hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 đã tiếp nhận, giải quyết thành công là 7.661 hồ sơ, nâng tổng số hồ sơ điện tử đã tiếp nhận, giải quyết từ đầu năm đến nay là trên 11.200 hồ sơ, tổng số hồ sơ từ năm 2015 đến nay trên 16.500 hồ sơ (chưa bao gồm hồ sơ điện tử của khối cơ quan ngành dọc).

Toàn bộ các sở, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện, cấp xã đã thực hiện nghiêm quy định về công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, in đầy đủ trên mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Qua đó, Công thông tin cải cách hành chính tỉnh đã tiếp nhận, phối hợp hướng dẫn, xử lý và giải đáp, trả lời kịp thời trên 20 phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của người dân,