

Số: 273 /BC-UBND

Khánh Hoà, ngày 08 tháng 12 năm 2017

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả cải cách hành chính năm 2017

Thực hiện chế độ báo cáo cải cách hành chính định kỳ theo quy định của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2017 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2018 như sau:

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

1. Ban hành và triển khai kế hoạch cải cách hành chính năm 2017

Tiếp tục cụ thể hóa mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp trọng tâm cải cách hành chính tại Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ, ngày 27/12/2016, UBND tỉnh Khánh Hòa đã ban hành kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2017 kèm theo Quyết định số 4032/QĐ-UBND. Tại Kế hoạch, đã xác định 10 mục tiêu và 40 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân định rõ trách nhiệm tham mưu, thời hạn và kết quả phải đạt được đồng bộ trên 07 nội dung cải cách hành chính.

Các Sở được phân công chủ trì các nội dung cải cách hành chính tiếp tục tham mưu ban hành các kế hoạch thực thi, bao gồm: tuyên truyền cải cách hành chính, kiểm tra cải cách hành chính; tập huấn nghiệp vụ cải cách hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin; kiểm soát thủ tục hành chính; rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; theo dõi thi hành pháp luật; đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; hoàn thiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017.

Triển khai Kế hoạch của UBND tỉnh, toàn bộ các cơ quan, đơn vị từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã đã ban hành các kế hoạch về cải cách hành chính, tổ chức thực hiện theo phạm vi được giao, bảo đảm sự đồng bộ, bám sát mục tiêu chung mà tỉnh đề ra.

Qua theo dõi, tổng hợp của Thường trực Ban chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh, toàn bộ các nhiệm vụ năm 2017 đã được triển khai theo kế hoạch.

2. Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Ngày 09/3/2017, UBND tỉnh tổ chức Hội nghị đánh giá kết quả cải cách hành chính năm 2016, công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập; chỉ số và kết quả

xếp hạng cải cách hành chính năm 2016 của các sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND huyện, thị xã, thành phố; quán triệt triển khai kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2017.

Căn cứ kết luận Hội nghị, đã ban hành Thông báo số 161/TB-UBND ngày 21/3/2017 yêu cầu các Sở, ngành phải xây dựng và triển khai các biện pháp, quy chế, quy tắc để khắc phục một cách triệt để những yếu kém, những vấn đề chưa hài lòng; thực hiện kiểm tra, giám sát thường xuyên trong nội bộ; tự đánh giá chuyển biến hàng tháng, hàng quý; Công văn số 2517/UBND ngày 30/3/2017 chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tổ chức công bố rộng rãi báo cáo chỉ số hài lòng năm 2016 đến toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức và các tầng lớp nhân dân, xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; đẩy mạnh thông tin, giới thiệu giao dịch trực tuyến mức độ 3, giao cụ thể chỉ tiêu hồ sơ mức độ 3, 4 cho các cơ quan, đơn vị, địa phương; chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ; bổ sung cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, tiếp đón công dân; triển khai tin nhắn tự động thông báo tiến độ hồ sơ cho toàn bộ các sở và UBND cấp huyện.

Để tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đối với công tác cải cách hành chính, Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh đã trình Tỉnh ủy ban hành Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 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. Chương trình hành động khẳng định cải cách hành chính phải nhằm mục tiêu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp; tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức; xác định rõ nhiệm vụ và giải pháp, trách nhiệm của các cấp ủy đảng, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tổ chức thực hiện, cùng với các biện pháp quyết liệt về công tác cán bộ.

Ban chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh đã tổ chức cuộc họp với các Sở, ngành, địa phương để nghe báo cáo kết quả cải cách hành chính 6 tháng đầu năm 2017, báo cáo kết quả chỉ số PCI, PARI năm 2016 do Bộ Nội vụ và VCCI công bố; chỉ đạo và phân công trách nhiệm cụ thể cho các cơ quan, đơn vị trong việc cải thiện các nội dung, tiêu chí còn hạn chế.

Căn cứ Quyết định số 4361/QĐ-BNV ngày 28/12/2016 của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh đã ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh kèm theo Quyết định số 1590/QĐ-UBND ngày 06/6/2017, chính thức áp dụng hệ thống tiêu chí mới để đánh giá kết quả thực hiện công tác của các sở, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện, cấp xã và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh ngay từ năm 2017.

Tiếp tục triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập với quy mô 25.000 phiếu điều tra, đang tổng hợp kết quả để xác định chỉ số, công bố và đưa vào chấm điểm cải cách hành chính 2017.

2. Tuyên truyền cải cách hành chính

Triển khai kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2017 kèm theo Quyết định số 807/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 của UBND tỉnh, toàn bộ các sở, ngành, địa phương đã đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính; tập trung thông tin, tuyên truyền về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính và các dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Công thông tin CCHC tỉnh đã đăng tải 405 tin bài, văn bản CCHC của Trung ương và của tỉnh, cập nhật kịp thời các thông tin CCHC quan trọng, thu hút thêm 324.300 lượt, nâng tổng số lượng truy cập trên 945.800 lượt sau hơn 03 năm hoạt động. Qua đường dây nóng của Ban Biên tập, đã tiếp nhận, xử lý và giải đáp hàng trăm vướng mắc, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Đài Phát thanh - Truyền hình, Báo Khánh Hòa tích cực phối hợp với các cơ quan, đơn vị xây dựng nhiều chuyên mục, bài viết, nâng cao chất lượng và hiệu quả tuyên truyền qua phương tiện thông tin đại chúng. Trang thông tin điện tử các Sở, ngành, địa phương cũng nỗ lực đẩy mạnh công tác này theo chỉ đạo chung của tỉnh.

Trong năm 2017, UBND tỉnh tiếp tục tổ chức cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 3, thu hút 83 mô hình, sáng kiến đăng ký, một số sáng kiến đạt giải được đưa vào áp dụng ngay.

3. Kiểm tra cải cách hành chính

Trong năm 2017, UBND tỉnh đã tiến hành kiểm tra 29 cơ quan, đơn vị và kiểm tra đột xuất tại 04 đơn vị cấp xã; tiến hành kiểm tra toàn diện kết hợp với kiểm tra chuyên đề cải cách hành chính; trong đó có kiểm tra công tác cán bộ theo chỉ đạo tại Công văn số 4591/VPCP-TCCV ngày 15/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

Căn cứ kết quả kiểm tra, đã ban hành văn bản yêu cầu khắc phục, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót, chỉ đạo việc kiểm điểm trách nhiệm đối với người đứng đầu và cán bộ, công chức có liên quan đến các vi phạm. Việc khắc phục phải có kết quả cụ thể và báo cáo cho Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét.

Các Sở, ngành, địa phương đã ban hành kế hoạch kiểm tra theo thẩm quyền, tiến hành kiểm tra đối với ít nhất 30% cơ quan, tổ chức thuộc, trực thuộc. Đến nay, tất cả đã hoàn thành xong việc kiểm tra và báo cáo kết quả cho UBND tỉnh.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

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

Theo chức năng được giao, các sở, ngành đã tham mưu ban hành 36 văn bản quy phạm pháp luật (15 Nghị quyết của HĐND tỉnh và 21 Quyết định của UBND tỉnh) quy định mới, sửa đổi, bổ sung nhiều quy định, chính sách của tỉnh trên các lĩnh vực đầu tư, đất đai, xây dựng, nhà ở, khoáng sản, thị trường bất động sản, tín dụng, thu hồi nợ thuế, nợ đọng bảo hiểm xã hội, tài chính và điều hành ngân sách theo phân cấp; điều chỉnh và cập nhật các quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; phê duyệt quy hoạch của các huyện, thị xã, thành phố; triển khai các giải pháp hội nhập bền vững.

UBND tỉnh đã sắp xếp, kiện toàn lại các ban quản lý dự án trực thuộc tỉnh để nâng cao năng lực chủ đầu tư, khắc phục tình trạng chùng chေo, trùng lấp chức năng trong việc triển khai các dự án đầu tư có sử dụng vốn ngân sách tỉnh, đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện hạ tầng trên toàn địa bàn tỉnh. Đã ban hành danh mục dự án và ngành nghề thu hút đầu tư, quy hoạch thỏa thuận địa điểm đầu tư đối với các dự án sử dụng vốn ngoài ngân sách, tập trung vào 03 vùng kinh tế trọng điểm và các khu kinh tế, khu công nghiệp, cụm công nghiệp, khu đô thị trên địa bàn tỉnh.

Để cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh, bên cạnh việc hoàn thiện và công khai minh bạch các quy định, chính sách, UBND tỉnh đã giao Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì tham mưu triển khai chương trình hành động cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh; phát huy hiệu quả Trang thông tin Đồng hành cùng doanh nghiệp, kênh thông tin Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về cơ chế, chính sách, thủ tục đầu tư, kinh doanh; theo dõi, đôn đốc việc minh bạch hóa các quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, cơ chế, chính sách tại các sở, ngành, địa phương; chỉ đạo triển khai các biện pháp rút ngắn thời gian tiếp cận điện năng; liên thông thủ tục xây dựng, môi trường, phòng cháy chữa cháy.

Giao Thanh tra tỉnh xây dựng Hệ thống thông tin thanh tra, kiểm tra, kiểm tra thực hiện nghiêm chỉ đạo thanh tra, kiểm tra không quá 01 lần trong năm đối với doanh nghiệp, hộ kinh doanh theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy.

UBND tỉnh đã ban hành các 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 việc 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; Chương trình hành động đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế trọng điểm.

Trong năm, UBND tỉnh đã tổ chức 03 Hội nghị đối thoại để tháo gỡ kịp thời nhiều vướng mắc của doanh nghiệp, nhà đầu tư (02 Hội nghị đối thoại với doanh nghiệp, nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh, 01 Hội nghị đối thoại với nhà đầu tư trong Khu công nghiệp Suối Dầu thuộc huyện Cam Lâm). Các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Giao thông Vận tải, Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh đã tổ chức nhiều Hội nghị đối thoại, cung cấp thông tin về chính sách pháp luật, tiếp nhận, giải quyết và hướng dẫn kịp thời nhiều kiến nghị, vướng mắc của doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, nhà đầu tư trong và ngoài tỉnh.

Việc rà soát văn bản quy phạm pháp luật đã được sở, ngành, địa phương tích cực thực hiện, đặc biệt là rà soát chuyên đề (thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Thông tin và Truyền thông; văn bản quy phạm pháp luật về Quy chế dân chủ cơ sở, rà soát văn bản quy phạm pháp luật không phù hợp với cam kết quốc tế, đầu tư, kinh doanh...). Qua đó kịp thời kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý văn bản hết hiệu lực thi hành, các quy định chồng chéo, mâu thuẫn hoặc không còn phù hợp với văn bản mới được ban hành.

UBND tỉnh đã công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực toàn bộ ban hành từ tháng 7/2011 đến tháng 3/2016; danh mục văn bản quy phạm pháp luật về điều kiện đầu tư, kinh doanh hết hiệu lực trên địa bàn tỉnh; công bố các văn bản hết hiệu lực theo quy định của Luật Đầu tư năm 2014. Toàn tỉnh đã tổ chức rà soát 109 văn bản, phát hiện 37 văn bản cần được sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới và đã xử lý 29 văn bản.

2. Cải cách thủ tục hành chính

Trong năm, UBND tỉnh đã công bố 1.794 thủ tục chuẩn hóa, trong đó cấp tỉnh 1.346, cấp huyện 278 thủ tục, cấp xã 170 thủ tục. Tất cả các thủ tục đều được cập nhật vào cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, thống nhất liên kết tới toàn bộ trang, cổng thông tin điện tử các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện.

Triển khai các nghị quyết của Chính phủ về đơn giản hóa thủ tục hành chính và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương, các sở, ngành, địa phương đã tham mưu UBND tỉnh ban hành nhiều giải pháp tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp như: cấp đổi giấy phép lái xe qua bưu điện; đến tận nhà làm thủ tục cấp giấy chứng minh nhân dân, phân cấp trách nhiệm thực hiện cho cấp huyện, cấp xã (cấp chứng minh nhân dân, Giấy chứng nhận đăng ký xe máy, hộ khẩu, Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh rượu, thuốc lá bán lẻ,...); thay đổi hình thức thực hiện thủ tục từ đăng ký sang thông báo (thương mại); giảm giấy tờ, biểu mẫu hồ sơ (thuế, tư pháp hộ tịch, đất đai), bãi bỏ thủ tục không cần thiết (cấp phép

quảng cáo, xác nhận thường trú, xác nhận mua bán xe máy,...). Qua rà soát, UBND tỉnh đã tổng hợp, báo cáo đề xuất Trung ương đơn giản hóa đối với 20 nhóm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

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 Đắc Tài, Phó Chủ tịch UBND tỉnh làm Trưởng ban.

Với quyết tâm cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của tỉnh, UBND tỉnh đã công bố danh mục 249 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở được cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, được ban hành kèm theo Quyết định số 624/QĐ-UBND ngày 08/3/2017. Trong danh mục này, nhiều thủ tục giảm từ 1/3 đến 1/2 thời gian giải quyết so với quy định hiện hành của Trung ương, tiêu biểu là thủ tục đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất lần đầu mà chủ sở hữu không đồng thời là người sử dụng đất, thủ tục đăng ký đất đai lần đầu đối với trường hợp được Nhà nước giao đất để quản lý; đăng ký biến động đất đối với doanh nghiệp tư nhân.

Chỉ thị số 12/CT-UBND của UBND tỉnh cũng đã chỉ đạo phải đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính ngay trong quá trình rà soát, công bố thủ tục hành chính, nhất là về thành phần hồ sơ, điều kiện thực hiện thủ tục và phân cấp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính. Đối với các giấy tờ, biểu mẫu có trong thủ tục hành chính do bộ, ngành Trung ương công bố nhưng thực tế không cần thiết, trùng lặp, gây khó khăn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp thì báo cáo UBND tỉnh việc đơn giản hóa, đồng thời kiến nghị, bãi bỏ.

Thực hiện Quyết định số 1537/QĐ-UBND ngày 30/5/2017 của UBND tỉnh 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.

Tính từ đầu năm đến nay, Bưu điện tỉnh đã thực hiện chuyển phát nhanh kết quả giải quyết 149.527 hồ sơ 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. Sau 03 năm triển khai, số hồ sơ được trả qua đường bưu điện hơn 420.000 hồ sơ.

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

Tiếp tục triển khai Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh, cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được quan tâm nâng cao chất lượng thực hiện trên toàn địa bàn tỉnh.

Trên cơ sở bộ thủ tục hành chính đã được rà soát, đơn giản hóa và chuẩn hóa, toàn bộ quy trình tác nghiệp giải quyết thủ tục hành chính được chuẩn hóa theo tiêu chuẩn ISO. UBND tỉnh đã ban hành 11 Quy chế giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, nâng tổng số Quy chế đã được UBND tỉnh ban hành/phê duyệt lên 20 Quy chế, với 349 quy trình 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, nông nghiệp,... Tất cả các Quy chế đều quy định rành mạch thời hạn xử lý của một quy trình giải quyết thủ tục, trình tự thực hiện, trách nhiệm, thời hạn xử lý và kết quả ở mỗi khâu công việc cụ thể. Thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết cụ thể của từng thủ tục đều được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử để thực hiện theo đúng quy định.

Toàn bộ quy trình thủ tục được cập nhật trên phần mềm Một cửa điện tử của 166 cơ quan hành chính thuộc tỉnh (sở, huyện, xã), với đầy đủ thông tin phục vụ tra cứu, nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, phục vụ tác nghiệp giải quyết thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức. Kết quả giải quyết hồ sơ của các Sở, UBND cấp huyện, cấp xã trên phần mềm Một cửa điện tử được cập nhật tự động về Cổng thông tin kiểm soát thủ tục hành chính để theo dõi, đôn đốc; kết nối công khai số liệu giải quyết hồ sơ trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ.

Triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy, Chỉ thị số 12/CT-UBND và Kế hoạch đột phá cải cách hành chính ban hành kèm theo Quyết định số 1395/QĐ-UBND của UBND tỉnh, các sở, ngành đã chủ động rà soát, nghiên cứu ghép nối các thủ tục hành chính có mối liên hệ chặt chẽ với nhau để tiếp nhận và giải quyết trong một quy trình, cho phép công dân nộp hồ sơ một lần để giải quyết nhiều yêu cầu công việc, đồng thời đơn giản hóa thành phần hồ sơ nộp, rút ngắn thời gian giải quyết (quy trình ghép nối 19 thủ tục lĩnh vực đất đai, 18 thủ tục lĩnh vực đầu tư, 03 thủ tục lĩnh vực thủy sản, 01 thủ tục đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú). Các thủ tục ghép nối giải quyết liên thông đã tạo điều kiện thuận lợi cho công dân, giảm giấy tờ, giảm thời gian đi lại, giảm thời gian chờ đợi kết quả giải quyết.

UBND tỉnh yêu cầu rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, có đạo đức tốt, có kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ hàng năm để khen thưởng; đưa vào quy hoạch, ưu tiên đề bạt, bổ nhiệm, nâng lương trước thời hạn nếu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Xem xét xử lý kỷ luật, thay thế ngay công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không đúng về thành phần và số lượng, yêu cầu công dân thực hiện công việc không có trong quy trình thủ tục, hướng dẫn không đầy đủ trong 01 lần, đề nghị bổ sung từ 02 lần trở lên hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sai quy định, có thái độ, hành vi những nhiều, cửa quyền. Toàn bộ hồ sơ quá hạn phải được lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương hện lại thời gian rõ ràng, chỉ hện một lần và xin lỗi bằng văn bản theo quy định. Việc gửi thông báo xin lỗi và hện lại thời gian trả kết quả phải thực hiện trước ngày hện trả kết quả; thời hạn hện lại được công thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức, viên chức trễ hạn trên 10% hồ sơ trong năm không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên, đồng thời xem xét kỷ luật nếu có vi phạm.

UBND tỉnh cũng 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. 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.

Kết quả năm 2017, các sở, UBND cấp huyện, cấp xã đã tiếp nhận 483.776 hồ sơ (khối cơ quan sở: 66.581; khối UBND cấp huyện: 125.881; khối UBND cấp xã: 291.314); đã giải quyết, trả kết quả 472.135 hồ sơ (97,59%), trong đó sớm hạn 406.008 hồ sơ (85,99%), đúng hạn 54.216 hồ sơ (11,48%), trễ hạn 11.911 hồ sơ (2,52%)¹; đang giải quyết 11.641 hồ sơ (2,41%).

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: 2.856.550 hồ sơ, đã giải quyết 2.851.661 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn hồ sơ 2.851.578 (99,99%), trễ hạn 83 hồ sơ (0,01%).

¹ Trong tháng 11/2017, rất nhiều hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hạn trên phần mềm Một cửa điện tử do nguyên nhân khách quan từ cơn bão số 12, làm gián đoạn công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (sự cố đường truyền mạng, lưới điện, cơ sở vật chất bị hư hỏng), đặc biệt một số địa bàn bị gián đoạn hơn một tuần như thị xã Ninh Hòa, huyện Vạn Ninh.