

Số: 10617 /BC-UBND

Nha Trang, ngày 19 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

(Kỳ báo cáo: Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023)

Thực hiện Công văn số 13151/UBND-KSTT ngày 15/12/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc triển khai thực hiện các chế độ báo cáo theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP, UBND thành phố Nha Trang tổng hợp, báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2023 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)

1. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

Trong năm 2023, UBND thành phố Nha Trang đã tiếp nhận 25 quyết định công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện; 10 quyết định công bố danh mục các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; 14 quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện và 07 quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã, cụ thể:

- Đối với TTHC cấp huyện:

+ Công bố mới: 51

+ Sửa đổi, bổ sung: 82

+ Thay thế: 5

+ Bãi bỏ: 38

+ Số quy trình nội bộ được phê duyệt: 94

- Đối với TTHC cấp xã:

+ Công bố mới: 21

+ Sửa đổi, bổ sung: 48

+ Thay thế: 2

+ Bãi bỏ: 6

+ Số quy trình nội bộ được phê duyệt: 55

Trong năm 2023, UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng quy định. Cập

nhật kịp thời các thủ tục hành chính, các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã trên Trang thông tin điện tử thành phố.

Tính đến nay, có 332 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và 212 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã. Toàn bộ TTHC đều được niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và công khai trên Trang thông tin điện tử của thành phố và của từng xã, phường.

(Đính kèm danh mục TTHC cấp huyện, cấp xã)

2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch (Kế hoạch của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch của bộ, cơ quan/UBND cấp tỉnh): 149 TTHC, trong đó gồm 97 TTHC cấp huyện và 52 TTHC cấp xã (theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023 của UBND thành phố Nha Trang).

Ngày 28/7/2023, UBND thành phố đã ban hành Báo cáo số 6071/BC-UBND về kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2023, trong đó kiến nghị rút ngắn thời gian đối với thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân; liên thông thủ tục về hỗ trợ cho các đối tượng bảo trợ xã hội (người cao tuổi, người khuyết tật) và bảo hiểm y tế (lĩnh vực bảo trợ xã hội); đơn giản hóa thành phần hồ sơ đối với thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch, thủ tục liên thông Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm cho trẻ dưới 6 tuổi; điều chỉnh thành phần hồ sơ đối với thủ tục đăng ký lại khai sinh.

Thực hiện Công văn số 607/VPUBND-KSTT ngày 23/5/2023 của Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa v/v hướng dẫn, triển khai thực hiện nhiệm vụ thống kê, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6289/UBND-VP ngày 04/8/2023 triển khai thực hiện nhiệm vụ thống kê, rà soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính nội bộ.

Thực hiện Công văn số 7670/UBND-KSTT ngày 01/8/2023 về việc triển khai báo cáo tháng về công tác cải cách thủ tục hành chính, UBND thành phố đã ban hành các báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính từ tháng 8 đến tháng 11 năm 2023 (số 6904/BC-UBND ngày 22/8/2023; số 7857/BC-UBND ngày 22/9/2023; số 8740/BC-UBND ngày 22/10/2023; số 9737/BC-UBND ngày 22/11/2023).

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 14, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 14; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 00; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 14.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 14; trong đó số đã được đăng tải công khai: 14 (trên Cổng dịch vụ công Quốc gia <https://pagn.dichvucong.gov.vn> và cổng thông tin điện tử của thành phố)

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0.

Trong năm 2023, UBND thành phố nhận được 06 phản ánh kiến nghị của người dân (trên Cổng Dịch vụ công quốc gia) về việc giải quyết thủ tục hành chính và đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, trả lời cho người dân theo đúng quy định.

4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC của UBND thành phố

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong năm 14.982: Trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 13.537 (trực tuyến: 8.340; trực tiếp 8.858 và qua dịch vụ bưu chính: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 1.445).

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 12.868; trong đó, giải quyết đúng hạn, trước hạn: 12.778, quá hạn: 90.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 1.159; trong đó, trong hạn: 1.143, quá hạn: 16.

Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thành phố tính đến ngày 14/12/2023 là 0,69%, giảm 1% so với năm 2022. Nguyên nhân trễ hạn chủ yếu do công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết, theo dõi tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử còn chậm trễ, chưa kịp thời; một số hồ sơ do lỗi phần mềm không xử lý kết thúc được trên mạng; một số hồ sơ xác minh ở xã, phường nhưng việc phản hồi thông tin chưa đầy đủ phải chuyển qua lại nhiều lần giữa Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại Nha Trang và UBND các xã, phường; một số công chức, viên chức, nhân viên xử lý hồ sơ trên phần mềm chậm hơn hồ sơ giấy....

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

5.1. UBND thành phố và UBND các xã, phường đã tổ chức thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quyết định công bố thủ tục hành chính của các bộ, ngành Trung ương, UBND tỉnh.

Nhìn chung, phần lớn hồ sơ được giải quyết đạt yêu cầu đề ra, đảm bảo về mặt thời gian và phù hợp với quy định hiện hành, tuy nhiên vẫn còn một số hồ sơ lĩnh vực đất đai do thời gian xác minh kéo dài, liên quan đến nhiều cơ quan khác nhau nên chưa đảm bảo giải quyết đúng thời gian quy định; cá biệt vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức xử lý sai thao tác trên phần mềm Một cửa điện tử dẫn đến lỗi, gây trễ hạn, xử lý hồ sơ trên phần mềm chậm hơn hồ sơ giấy.

Để kiểm soát tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, trong các cuộc họp giao ban hằng tuần, hằng tháng, lãnh đạo UBND thành phố luôn quan tâm chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ tại các cơ quan, đơn vị. Văn phòng HĐND và UBND thành phố tiếp tục duy trì việc thống kê, thông báo hồ sơ trễ hạn trên nhóm Zalo (gồm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường). Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo rà soát, chỉ đạo đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ do cơ quan, đơn vị mình tiếp nhận, báo cáo Văn phòng HĐND và UBND thành phố để theo dõi, báo cáo lãnh đạo UBND thành phố. Đối với các hồ sơ đang giải quyết nhưng đã trễ hạn trên phần mềm Một cửa điện tử, lãnh đạo UBND thành phố đã yêu cầu Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nha

Trang phối hợp với Phòng Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng HĐND và UBND thành phố thực hiện việc rà soát, phân tích nguyên nhân trễ hạn, thời gian giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, đơn vị, đề xuất biện pháp cụ thể để giảm hồ sơ trễ hạn trong thời gian đến.

- Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa

+ UBND thành phố và UBND các xã, phường tiếp tục thực hiện nghiêm quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Quyết định số 09/2021/QĐ- UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã bố trí đầy đủ các trang thiết bị theo quy định tại 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. Tiếp tục duy trì hoạt động của các điểm hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và xã, phường.

+ UBND thành phố thường xuyên quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ trong quá trình tiếp nhận, phải có Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu có bổ sung hồ sơ thì chỉ được phép yêu cầu không quá 01 lần, tránh tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, làm ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND thành phố; tăng cường kiểm tra, giám sát, quán triệt, chấn chỉnh cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về giờ giấc làm việc, thái độ, tác phong, việc thực hiện quy chế văn hóa công sở, quy tắc ứng xử khi giao tiếp với các tổ chức, công dân. Khi tiếp xúc với tổ chức, công dân đến liên hệ giải quyết công việc, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên phải có thái độ lịch sự, hòa nhã, hướng dẫn tận tình, chu đáo, cầu thị, tiếp thu các ý kiến phản ánh, đóng góp của tổ chức, công dân để khắc phục.

- Việc số hóa giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và Kế hoạch số 6401/KH-UBND ngày 22/9/2021 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn thành phố Nha Trang, các cơ quan chuyên môn của thành phố và UBND cấp xã đã thực hiện nghiêm việc tạo lập hồ sơ điện tử đầu vào, đính kèm đầy đủ các giấy tờ, tài liệu phát sinh qua từng bước công việc và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử. Tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị bị hỏng chứng thư số cá nhân của công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ, do đó việc số hóa hồ sơ đầu vào tại một số thời điểm chưa đảm bảo quy định.

5.2. Tình hình, kết quả thực hiện Đề án thực hiện liên thông các TTHC: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tuất/ hỗ trợ chi phí mai táng/ hưởng mai táng phí (UBND các xã, phường và Phòng Tư pháp).

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 147 hồ sơ.

Đã giải quyết: 147 hồ sơ.

Trễ hạn: 0 hồ sơ.

Hiện tại chưa phát sinh vướng mắc, khó khăn khi thực hiện Đề án.

Ngày 31/7/2023, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6082/UBND-TP ngày 31/7/2023 chỉ đạo UBND cấp xã triển khai 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông (Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng).

Ngày 06/9/2023, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 7297/UBND-TP chỉ đạo triển khai thực hiện Thông tư số 03/2023/TT-BTP ngày 02/8/2023 của Bộ Tư pháp và đẩy mạnh thực hiện liên thông 02 nhóm TTHC liên quan đến ĐKKS, ĐKKT.

5.3. Toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND thành phố được công khai đầy đủ tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của thành phố theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

5.4. Tình hình thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ

Trong năm 2023, UBND thành phố không nhận được văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh hoặc hướng dẫn của các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh về việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương, do đó UBND thành phố chưa có cơ sở để triển khai thực hiện.

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

Các cơ quan, đơn vị tiếp tục quán triệt, tổ chức triển khai thực hiện Công văn số 2905/UBND-VP ngày 14/5/2021 của UBND thành phố v/v kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Công văn số 4648/UBND-VP ngày 16/7/2021 của UBND thành phố Nha Trang v/v triển khai dịch vụ thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai.

Ngày 15/3/2022, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 1508/UBND-NV chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai Quyết định số 632/QĐ-UBND ngày 02/3/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sửa đổi, bổ sung Danh mục thủ tục hành chính cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Ngày 10/8/2022, UBND thành phố đã ban hành 5556/UBND-VHTT về việc rà soát danh mục TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích gửi Sở Thông tin và Truyền thông Khánh Hòa để tham mưu UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính (TTHC) trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.

Căn cứ Quyết định số 752/QĐ-UBND ngày 22/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc giao chỉ tiêu hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 cho các sở, ngành, địa phương năm 2022, UBND thành phố đã ban

hành Quyết định số 1682/QĐ-UBND ngày 14/4/2022, trong đó giao chỉ tiêu tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 cho các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố tối thiểu 40% và UBND các xã, phường tối thiểu 30%.

Đối với các hồ sơ trực tuyến nộp trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, các cơ quan, đơn vị đã tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo đúng quy định, cụ thể:

- Về hồ sơ trực tuyến: Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, UBND thành phố đã tiếp nhận 8.340 hồ sơ trực tuyến. Đối với UBND cấp xã, tổng số hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận là 22.403 hồ sơ.

- Về hồ sơ thanh toán trực tuyến: Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, đã phát sinh 3.882 hồ sơ thanh toán trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố với tổng số tiền 338.077.700 đồng; 23.375 hồ sơ thanh toán trực tuyến đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã với tổng số tiền 492.104.506 đồng (thanh toán qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh).

7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC

Triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023, UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị trực thuộc thường xuyên cập nhật các văn bản chỉ đạo, các quyết định công bố thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và cấp xã trong chuyên mục cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử của thành phố để trong đó quy định cụ thể nội dung, hình thức tuyên truyền cụ thể đối với cán bộ, công chức, viên chức và đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh của thành phố và xã, phường; duy trì chuyên mục cải cách hành chính, định kỳ hàng tuần phát 02 lần trên hệ thống truyền thanh. Trong năm 2023, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố đã phát 98 bản tin và 33 bài viết về cải cách hành chính trên hệ thống loa truyền thanh, tập trung vào các nội dung: tuyên truyền kế hoạch CCHC, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 của UBND thành phố, triển khai các thủ tục hành chính mới, các chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND thành phố về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia...cụ thể: tuyên truyền kế hoạch CCHC, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 của UBND thành phố, triển khai Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa, triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI; triển khai các quyết định của UBND tỉnh về công bố thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính; tuyên truyền về mô hình “Ngày thứ 2, thứ 5 thông minh với Tổ công nghệ số cộng đồng phường Vạn Thạnh”, mô hình “Điểm trải nghiệm, hỗ trợ và hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến” tại phường Lộc Thọ và xã Vĩnh Hiệp; các chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND thành phố về cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, chuyển đổi số, kết quả CCHC của các địa

phương, đơn vị trong năm 2022, nhiệm vụ năm 2023; trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chỉ đạo điều hành và tổ chức thực hiện công tác CCHC; gương điển hình trong thực hiện tốt công tác CCHC ở cơ sở; Thông báo của Sở Nội vụ về cuộc điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp năm 2023; Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố; Kế hoạch triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử trên địa bàn thành phố năm 2023; thông báo Mã địa chỉ số đến các hộ dân; tuyên truyền chuyển đổi giấy phép lái xe do ngành Giao thông vận tải cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; tuyên truyền nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Nha Trang - những kết quả bước đầu trong triển khai thực hiện Nghị quyết 16-NQ/TU của Tỉnh ủy Khánh Hòa về chuyển đổi số; Nha Trang hướng dẫn triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh; Nha Trang đẩy mạnh công tác dân vận chính quyền, gắn với cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân; công tác chứng thực bản sao điện tử trên Cổng DVCQG; Nha Trang triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Khánh Hòa năm 2023.

Trong các buổi kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ năm 2023 (kết hợp với nội dung kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, xã, phường), Đoàn kiểm tra của thành phố đã lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn các nội dung cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính để mỗi cán bộ, công chức, viên chức hiểu rõ trách nhiệm trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, nắm được các quy định, chỉ đạo về thực hiện.

8. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

Triển khai thực hiện Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 13/01/2023 của UBND thành phố về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính; ngày 29/5/2023 UBND thành phố ban hành Kế hoạch số 4081/KH-UBND về việc kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ của các cơ quan, đơn vị năm 2023. Việc kiểm tra công tác kiểm soát TTHC được lồng ghép vào Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ của các cơ quan, đơn vị năm 2023.

Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ, việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công sở đối với 15 cơ quan, đơn vị bao gồm 08 đơn vị cấp xã, 04 cơ quan chuyên môn và 03 đơn vị sự nghiệp trong 02 đợt (đợt 1 từ ngày 17/8/2023 đến ngày 25/8/2023, đợt 2 từ ngày 12/9/2023 đến ngày 29/9/2023).

Căn cứ kế hoạch của UBND thành phố, UBND các xã, phường và 03 cơ quan chuyên môn được kiểm tra đã ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023, hầu hết đảm bảo đúng nội dung và thời hạn quy định. Định kỳ hàng quý, các cơ quan, đơn vị có báo cáo tình hình công tác kiểm soát thủ tục hành chính về UBND thành phố qua hệ thống báo cáo chính phủ, bảo đảm đúng nội dung, yêu cầu.

Các cơ quan chuyên môn, UBND cấp xã được kiểm tra đã tiến hành rà soát và báo cáo kết quả rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2023 về Văn

phòng HĐND và UBND thành phố (trừ Phòng Tài nguyên và Môi trường chưa cung cấp được báo cáo rà soát thủ tục hành chính tại thời điểm kiểm tra), tuy nhiên qua xem xét đa số kết quả rà soát chưa đảm bảo yêu cầu đề ra, nhiều cơ quan, đơn vị không đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc chỉ đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính nhưng chưa nêu rõ cơ sở của việc đề xuất cắt giảm thời gian. Những lĩnh vực phức tạp như đất đai, xây dựng không có kiến nghị, đề xuất đơn giản hóa từ các cơ quan, đơn vị.

Việc niêm yết số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính, quy định hành chính được thực hiện nghiêm túc. Trong năm 2023, hầu hết cơ quan, đơn vị được kiểm tra không nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về thủ tục hành chính, quy định hành chính.

Về việc cập nhật, niêm yết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đã được UBND tỉnh công bố: các đơn vị cấp xã đã thực hiện niêm yết thủ tục hành chính trên bảng niêm yết (in một mặt trên giấy khổ A4), công khai trên Trang thông tin điện tử của địa phương. Các cơ quan, đơn vị đã tạo lập hồ sơ mẫu đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết để cung cấp cho khách hàng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị có thái độ giao tiếp lịch sự, ngôn ngữ giao tiếp lịch sự, nhẹ nhàng, tận tình tư vấn, giải đáp thắc mắc cho tổ chức, công dân trong quá trình tiếp nhận hồ sơ; một số công chức rất nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp tất cả các thắc mắc cho công dân khi cần sự tư vấn, hỗ trợ.

Việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được các cơ quan, đơn vị quan tâm, triển khai thực hiện theo quy định, nhiều hạn chế, thiếu sót đã được các đơn vị rút kinh nghiệm và có biện pháp cụ thể để khắc phục. Nhiều đơn vị đã triển khai niêm yết thủ tục hành chính bằng mã QR giúp khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình tra cứu.

Kết quả kiểm tra được tổng hợp chung trong Báo cáo số 723/BC-ĐKT ngày 20/11/2023 của Đoàn kiểm tra thành phố về kết quả kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ, việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công sở năm 2023. Trên cơ sở kết quả kiểm tra, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 9763/UBND-NV ngày 22/11/2023 yêu cầu các cơ quan, đơn vị khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính và thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2023 (bao gồm nội dung chỉ đạo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính).

9. Kết quả đánh giá theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (thống kê từ Công Dịch vụ công quốc gia thời điểm ngày 19/12/2023):

- Chỉ số công khai, minh bạch: 100%
- Chỉ số tiến độ giải quyết: 88,10%
- Chỉ số dịch vụ công trực tuyến: 32,6%

- Chỉ số thanh toán trực tuyến: 36,48%
- Chỉ số mức độ hài lòng: 100%
- Chỉ số số hóa hồ sơ: 63,9%.
- Chỉ số tổng hợp: 75,9%.

10. Kết quả thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Căn cứ Kế hoạch số 4083/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Nha Trang, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố và UBND các xã, phường đã triển khai các nhiệm vụ được giao trong năm 2023. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và xã, phường được kiện toàn theo quy định tại Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa, bố trí đầy đủ nhân sự có trình độ, năng lực phù hợp để phục vụ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân.

UBND các xã, phường đã thực hiện kiện toàn Bộ phận Một cửa cấp xã, điều chỉnh Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo đúng yêu cầu tại Công văn số 3965/UBND-KSTT ngày 25/4/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

Nhằm đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định, UBND thành phố thường xuyên quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ trong quá trình tiếp nhận, phải có Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu có bổ sung hồ sơ thì chỉ được phép yêu cầu không quá 01 lần, tránh tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, làm ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND thành phố; tăng cường kiểm tra, giám sát, quán triệt, chấn chỉnh cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về giờ giấc làm việc, thái độ, tác phong, việc thực hiện quy chế văn hóa công sở, quy tắc ứng xử khi giao tiếp với các tổ chức, công dân. Khi tiếp xúc với tổ chức, công dân đến liên hệ giải quyết công việc, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên phải có thái độ lịch sự, hòa nhã, hướng dẫn tận tình, chu đáo, cầu thị, tiếp thu các ý kiến phản ánh, đóng góp của tổ chức, công dân.

11. Kết quả thực hiện Kế hoạch triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương

Thực hiện Kế hoạch số 6401/KH-UBND ngày 22/9/2021 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn thành phố Nha Trang, các cơ quan chuyên môn của thành phố và UBND cấp xã đã thực hiện nghiêm việc tạo lập hồ sơ điện tử đầu vào, đính kèm đầy đủ các giấy tờ, tài liệu phát sinh qua từng bước công việc và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử. Tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị bị hỏng chứng thư số cá nhân của công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ, do đó việc số hóa hồ sơ đầu vào tại một số thời điểm chưa đảm bảo quy định.

12. Kết quả kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong năm 2023

Thực hiện hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại Công văn số 130/VPUBND-KSTT ngày 21/02/2022, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 1125/UBND-VP ngày 28/02/2022 triển khai mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Trong năm 2023, công tác kiểm soát TTHC tiếp tục được UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan quan tâm, đôn đốc, kịp thời giải quyết hoặc báo cáo đề xuất UBND tỉnh và các sở, ngành phối hợp giải quyết những khó khăn, vướng mắc, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố; chất lượng phục vụ dịch vụ công ngày được nâng cao thông qua thực hiện và duy trì cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Công tác công bố, công khai TTHC thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời, đảm bảo đầy đủ, chính xác.

- Lãnh đạo UBND thành phố luôn quan tâm lắng nghe ý kiến của cử tri trên địa bàn thành phố, kịp thời chấn chỉnh thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, nâng cao ý thức trách nhiệm, tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức đến liên hệ giải quyết công việc.

- Ban Chỉ đạo cải cách hành chính thành phố đã tổ chức các cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của thành phố theo quy định, thông qua cuộc họp triển khai các văn bản chỉ đạo nhằm tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính của thành phố trong năm 2023.

2. Hạn chế

- Vẫn còn một số trường hợp hồ sơ lĩnh vực đất đai do tính chất phức tạp, cần nhiều thời gian để xác minh bổ sung, xin ý kiến cơ quan cấp trên hoặc giải quyết tranh chấp nên chưa đảm bảo đúng yêu cầu về thời hạn giải quyết hồ sơ.

- Việc tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử tuy đã được tập huấn, hướng dẫn nhiều lần nhưng các lỗi cơ bản vẫn thường xuyên xảy ra như việc chuyên và trả lời liên thông chưa đúng trình tự; hủy và rút hồ sơ sai quy định; xử lý hồ sơ chưa đồng bộ về mặt thời gian so với hồ sơ giấy hay chưa đính kèm kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở bước Giao trả kết quả gây khó khăn trong việc tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ.

- Việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đặc biệt là việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trong một số trường hợp còn chậm, chưa đảm bảo thời hạn quy định, làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính vẫn chưa được người đứng đầu cơ quan, đơn vị quan tâm, các khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính chưa được các đơn vị chủ động rà soát, đề xuất giải pháp để xử lý, chưa có phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Việc số hóa hồ sơ đầu vào, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các thành phần giấy tờ, hồ sơ phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ chưa được thực hiện đầy đủ, nhất là giai đoạn 06 tháng đầu năm, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ được ký số, cập nhật kho lưu trữ của các cơ quan, đơn vị còn rất thấp, chưa đạt yêu cầu.

3. Khó khăn, vướng mắc

- Khi thực hiện dịch vụ công liên thông trên hai nhóm thủ tục hành chính (Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí và Đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi) phát sinh một số bất cập như sau:

+ Khi phát sinh hồ sơ thuộc 02 nhóm dịch vụ công liên thông, thì thông tin hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử không thể hiện rõ cơ quan thực hiện giải quyết thường trú tiếp nhận để xử lý hồ sơ. Hồ sơ không thể hiện ngày trả kết quả cho công dân. Trạng thái hồ sơ đồng bộ chậm, khó theo dõi (hồ sơ đã trả kết quả trên phần mềm hộ tịch, công an và bảo hiểm nhưng trên hệ thống một cửa vẫn đang ở trạng thái đang xử lý hoặc đang xử lý nhưng vẫn ở trạng thái chờ tiếp nhận).

+ Dung lượng mỗi thành phần hồ sơ quá nhỏ (2,36mb), không đủ dung lượng để đính file lên hệ thống, bắt buộc phải tách file để giảm dung lượng, gây phiền hà, mất nhiều thời gian của người dân khi nộp hồ sơ.

+ Khi người dân nộp hồ sơ trực tuyến phải thao tác nhiều bước, phải nhập rất nhiều các trường thông tin của tờ khai đăng ký khai sinh và đăng ký thường trú, tuy nhiên việc bố trí và hướng dẫn điền thông tin trực tuyến chưa khoa học; bên cạnh đó, tờ khai cấp Bảo hiểm y tế, đăng ký hoặc xóa thường trú thì người dân vẫn phải khai bản giấy rồi đính vào phần mềm dịch vụ công Liên thông, gây mất thời gian, phiền hà cho công dân. Ngoài ra sau khi nộp hồ sơ trực tuyến thì không xuất được giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

- Theo yêu cầu của Trung ương và UBND tỉnh, tất cả hồ sơ đầu vào phải số hóa và cập nhật thông tin lưu trữ, tuy nhiên một số thành phố hồ sơ đầu vào chỉ có giá trị sử dụng một lần (tờ khai, đơn...), không thể sử dụng là hồ sơ đầu vào cho các thủ tục khác nên việc cập nhật thông tin lưu trữ là không cần thiết, lãng phí tài nguyên hệ thống và thời gian xử lý công việc của công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa.

- Hiện nay, các cơ quan, đơn vị đã thực hiện việc bỏ Sổ hộ khẩu giấy, thông tin công dân có thể được kiểm tra trực tiếp từ phần mềm Một cửa điện tử, tuy nhiên trên thực tế vẫn còn một số trường hợp bất tiện cho khách hàng.

Cụ thể: một số thủ tục hành chính (như xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn) cần thông tin “lịch sử cư trú” thì vẫn chưa tra cứu được, dẫn đến khi cần giải quyết những thủ tục hành chính này, khách hàng cần phải liên hệ Công an phường để được cấp Giấy xác nhận thông tin về cư trú (theo mẫu CT07 ban hành kèm theo Thông tư số 56/2021/TT-BCA ngày 15/5/2021), khách hàng phải đi lại nhiều lần, dẫn đến giảm sự hài lòng đối với sự phục vụ của UBND phường. Trong trường hợp, UBND phường thực hiện xác minh thay khách hàng thì theo quy trình nội bộ đã được UBND tỉnh phê duyệt, đối với các thủ tục hành chính cần xác minh thì thời gian giải quyết kéo dài thêm 20 ngày, trong khi khách hàng tự liên hệ Công an phường để thực hiện xác nhận thì thời gian ngắn hơn rất nhiều.

- Hiện nay, quy trình nội bộ giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch cấp huyện và cấp xã không chia ra các trường hợp xác minh và không xác minh, trong trường hợp cần xác minh thì cơ quan tiếp nhận hồ sơ thực hiện dừng tính trên phần mềm Một cửa điện tử.

Tuy nhiên, trên thực tế, nhiều hồ sơ hộ tịch của công dân không rõ ràng, không đầy đủ thông tin, nhất là tại cấp xã, đối với những trường hợp này, để có cơ sở giải quyết UBND cấp xã vẫn phải gửi văn bản xác minh qua các đơn vị khác ở trong tỉnh và cả ngoài tỉnh, trong khi biên nhận hồ sơ in trả cho công dân khi tiếp nhận thì số ngày giải quyết và trả kết quả áp dụng đối với hồ sơ không xác minh (ví dụ: khai sinh cho người đã có hồ sơ giấy tờ: 05 ngày làm việc, xác nhận tình trạng hôn nhân: 03 ngày làm việc, kết hôn 01 ngày ...). Trong thời gian chờ kết quả xác minh từ các đơn vị khác, UBND cấp xã phải dừng tính trên phần mềm, gửi thông báo và hẹn trả kết quả vào ngày khác cho công dân, đồng thời khi tiếp nhận hồ sơ đã giải thích lý do hồ sơ có thể tạm dừng giải quyết vì lý do khách quan ... tuy nhiên việc này vẫn gây khó khăn, phiền hà và làm cho người dân bức xúc, không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND cấp xã. Người dân không nắm thông tin về quy trình giải quyết thủ tục hành chính nên cho rằng UBND cấp xã cố tình kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ so với quy định (theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả ban đầu), làm ảnh hưởng đến các công việc khác của người dân. Mặt khác, khi dừng tính hồ sơ để chờ xác minh thì UBND cấp xã không thể gửi hồ sơ liên thông trên phần mềm Một cửa điện tử đến các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ, như vậy không đảm bảo việc luân chuyển, xử lý hồ sơ điện tử giữa các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

- Hiện nay, thực hiện việc bỏ Sổ hộ khẩu giấy, thông tin công dân có thể được kiểm tra trực tiếp từ phần mềm Một cửa điện tử nhưng một số thủ tục hành chính về hộ tịch (xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn) cần thông tin “lịch sử cư trú” (chuyển từ xã, phường, huyện, tỉnh khác đến) thì khi tra cứu không có thông tin, dẫn đến khi khách hàng phải liên hệ cơ quan công an để được cấp Giấy xác nhận thông tin về cư trú (theo mẫu CT07 ban hành kèm theo Thông tư số 56/2021/TT-BCA ngày 15/5/2021 của Bộ Công an), việc phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện và nộp hồ sơ làm giảm sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND cấp xã.

- Nhiều trường hợp người dân gặp khó khăn khi đăng ký thường trú (đặc biệt là đăng ký thường trú cho trẻ em mới sinh) đối với các yêu cầu tại khoản 3 Điều 20 Luật cư trú như: phải có văn bản của UBND cấp xã xác nhận nhà ở ổn định, không tranh chấp, không nằm trong khu vực quy hoạch, giải tỏa; phải có giấy tờ chứng minh quyền sở hữu chỗ ở hợp pháp. Về diện tích nhà ở tối thiểu, theo Nghị quyết số 25/2022/NQ-HĐND ngày 02/12/2022 của HĐND tỉnh Khánh Hòa thì diện tích nhà ở tối thiểu để đăng ký thường trú chỗ ở hợp pháp do thuê, mượn, ở nhờ trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (đối với đối tượng theo khoản 3 Điều 20 Luật cư trú) là 10 m² sàn/người... Thực tế nhiều trường hợp người dân chỉ có giấy tờ nhà đất mua bán tay, không có xác nhận của cơ quan chức năng, thậm chí một số trường hợp không có bất kỳ giấy tờ gì liên quan nhà đất, hoặc người dân sinh sống trong khu vực đang

triển khai dự án. Việc này gây ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người dân, đặc biệt đối với trẻ em khi đến tuổi đi học.

- Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan công an như: Đăng ký thường trú, Đăng ký tạm trú và xác nhận thông tin cư trú ... khi công dân đến nộp hồ sơ thì cơ quan công an buộc họ phải nộp hồ sơ trực tuyến trên hệ thống, tuy nhiên khi công dân nộp trực tuyến trên hệ thống lại không có thời gian hẹn trả kết quả mà phải tự theo dõi trong tài khoản đã nộp, khi nào hệ thống trả kết quả thì đến nhận. Điều này dẫn đến người dân không hài lòng với sự phục vụ của cơ quan nhà nước tại địa phương.

- Hiện nay việc triển khai chứng thực bản sao điện tử còn khó khăn, vì phần lớn các cơ quan, đơn vị chưa tiếp nhận bản sao chứng thực điện tử. Do đó, khi người dân thực hiện thủ tục này, đầu ra của thủ tục lại không có đầu vào của cơ quan, đơn vị liên quan, dẫn đến tình trạng người dân từ chối thực hiện chứng thực điện tử.

- Các thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khi cập nhật trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh thì các thành phần hồ sơ được gộp chung, không tách rời theo từng dòng riêng, người dân khó theo dõi, đôi khi không hiểu rõ thành phần hồ sơ, dẫn đến nộp hồ sơ không đúng, mặt khác khi công chức một cửa khi tiếp nhận hồ sơ phải thao tác xóa thành phần hồ sơ ban đầu và thêm mới thành phần hồ sơ theo từng dòng riêng nên mất rất nhiều thời gian.

- Một số trường hợp hồ sơ đã cập nhật vào Kho lưu trữ điện tử nhưng trên phần mềm Một cửa điện tử vẫn hiện trạng thái “Chưa gửi qua kho lưu trữ”.

- Chức năng thanh toán trực tuyến trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh vẫn còn xảy ra lỗi, một số trường hợp người dân đã thanh toán trực tuyến nhưng trên phần mềm một cửa thể hiện chưa thanh toán.

- Các hồ sơ được công dân thực hiện thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia được báo thanh toán thành công, tuy nhiên Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh Khánh Hòa không đồng bộ được trạng thái đã thanh toán, dẫn tới không tiếp tục xử lý hồ sơ.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2024

1. Thường xuyên rà soát, cập nhật, niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, đăng tải trên Trang thông tin điện tử của thành phố các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đã được UBND tỉnh công bố.

2. Hoàn thành việc rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC cấp huyện, cấp xã, báo cáo UBND tỉnh đúng thời hạn quy định tại Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023.

3. Tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng quy định đối với những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính, TTHC.

4. Tiếp tục kiện toàn và nâng cao năng lực cho hệ thống cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC, cán bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC thông qua việc tập huấn nghiệp vụ và bồi dưỡng kiến thức pháp luật về kiểm soát TTHC.

5. Thực hiện rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, trong đó đặc biệt quan tâm đánh giá tác động của quy định TTHC về thời gian giải quyết, thành phần hồ sơ, quy trình xử lý công việc theo hướng đơn giản nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính, hướng đến việc bảo đảm giải quyết TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 đạt trên 60% đối với cấp huyện và cấp xã.

6. Tiếp tục thực hiện tốt công tác báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ thông qua Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ đảm bảo đầy đủ nội dung, đúng thời hạn quy định.

7. Tăng cường kiểm tra công tác kiểm soát TTHC một số cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc, hạn chế, tồn tại trong triển khai thực hiện công tác kiểm soát TTHC để xử lý kịp thời các hành vi sai trái, thiếu sót trong hoạt động kiểm soát TTHC.

8. Tiếp tục phổ biến các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC đến công chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị, UBND các xã phường để thực hiện kịp thời, hiệu quả.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị UBND tỉnh:

- Xem xét, điều chỉnh quy trình nội bộ lĩnh vực hộ tịch (quy định rõ trường hợp xác minh và không xác minh), đảm bảo thời hạn trả kết quả được rõ ràng, minh bạch khi người dân khi nộp hồ sơ, tạo thuận lợi cho các địa phương trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

- Kiến nghị Bộ Công an: Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan công an như Đăng ký thường trú, Đăng ký tạm trú và xác nhận thông tin cư trú ... khi nộp trực tuyến trên hệ thống cần có thời gian hẹn trả kết quả rõ ràng để người dân biết và chủ động trong việc nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Hiện nay khi công dân đến nộp hồ sơ liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi thì đa số đều vướng thủ tục nhập khẩu, không đủ điều kiện để thực hiện nên Bộ phận một cửa hướng dẫn người dân nộp hồ sơ liên thông 2 trong 1 (đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế), trong khi thủ tục liên thông 2 trong 1 lại không cho phép nộp hồ sơ trực tuyến trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, đồng thời trên phần mềm dịch vụ công liên thông cũng không có trường hợp nộp hồ sơ 2 trong 1; điều này ảnh hưởng rất lớn đến tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của UBND cấp xã. Do đó kiến nghị cho phép nộp hồ sơ trực tuyến đối với các hồ sơ liên thông 2 trong 1 (đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi) để tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các đơn vị.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích, đề nghị đơn vị cung cấp dịch vụ phải thông báo công khai về thời gian giao trả kết quả tại nhà cho công dân là bao nhiêu ngày sau khi hồ sơ chuyển sang trạng thái chờ giao trả, để công dân nắm thông tin và tin tưởng vào dịch vụ hơn; đồng thời nghiên cứu giảm giá dịch vụ để khuyến khích công dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Kiến nghị liên kết thêm các ngân hàng trong thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm tạo thuận lợi cho công dân khi có nhu cầu thanh toán trực tuyến.

4. Kiến nghị bổ sung thủ tục liên thông khai sinh - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên phần mềm dịch vụ công liên thông để đáp ứng yêu cầu thực tế khi công dân không đủ điều kiện thực hiện nhập khẩu tại địa phương.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2023 của UBND thành phố Nha Trang./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh Khánh Hòa (VBĐT);
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn (VBĐT);
- UBND các xã, phường (VBĐT);
- Trang TTĐT thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Khánh