

Số: 1806 /BC-UBND

Nha Trang, ngày 17 tháng 3 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 14/03/2023)

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; Quyết định số 94/QĐ-UBND ngày 11/01/2023 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023; UBND thành phố Nha Trang 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 Quý I 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 Quý I năm 2023, UBND thành phố Nha Trang đã tiếp nhận 07 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; 06 quyết định công bố danh mục các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; 01 quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, cụ thể:

- Đối với TTHC cấp huyện:

+ Công bố mới: 3

+ Sửa đổi, bổ sung: 20

+ Bãi bỏ: 2

+ Số quy trình nội bộ được phê duyệt: 3

- Đối với TTHC cấp xã:

+ Công bố mới: 13

+ Sửa đổi, bổ sung: 18

Trên cơ sở các quyết định của UBND tỉnh, UBND thành phố đã kịp thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thực hiện nghiêm túc việc cập nhật, niêm yết công khai và bổ sung, điều chỉnh, cập nhật các quy trình giải quyết TTHC trong Hệ

thống quản lý chất lượng để phù hợp với quy định hiện hành, nhanh chóng thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo danh mục mới được công bố.

Tính đến nay, có 347 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và 208 TTHC 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): 98 TTHC, trong đó gồm 68 TTHC cấp huyện và 30 TTHC cấp xã (theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023 của UBND thành phố Nha Trang).

Hiện nay UBND thành phố đang tổng hợp kết quả rà soát, phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn trực thuộc và UBND cấp xã, dự kiến báo cáo kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC năm 2023 trước ngày 30/7/2023 (theo Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023 của UBND tỉnh).

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: 02, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 02; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 02.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 02; trong đó số đã được đăng tải công khai: 02 (trên Cổng dịch vụ công Quốc gia <https://pkn.dichvucong.gov.vn> và cổng thông tin điện tử của thành phố).

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính 0.

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

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

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo là 4374: Trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 2.898 (trực tuyến: 1.650; trực tiếp 2.724 và qua dịch vụ bưu chính: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 1.476).

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2.817; trong đó, giải quyết đúng hạn, trước hạn: 2.775, quá hạn: 42.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 1.166; trong đó, trong hạn: 1.132, quá hạn: 34.

Hồ sơ trễ hạn chủ yếu vẫn tập trung vào các lĩnh vực đất đai, xây dựng, hộ tịch, trong đó lĩnh vực đất đai vẫn chiếm cao nhất (6,02%). Nguyên nhân chủ yếu do công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính còn chậm trễ; một số cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên chưa thực hiện hết trách nhiệm trong xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, thiếu chủ động trong giải quyết công việc cho tổ chức, công dân, dẫn đến chậm trễ so với thời hạn

quy định; chưa theo dõi chặt chẽ hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, dẫn đến xử lý hồ sơ trên phần mềm chậm hơn hồ sơ giấy. Riêng các lĩnh vực đăng ký kinh doanh phát sinh hồ sơ trễ hạn do kết thúc trên phần mềm trễ (phần mềm lỗi, không kết thúc được).

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 tiếp tục tổ chức thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa 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 trường hợp (chủ yếu lĩnh vực đất đai) do tính chất phức tạp của hồ sơ, cần nhiều thời gian để xác minh bổ sung, xin ý kiến cơ quan cấp trên nên chưa đảm bảo giải quyết đúng thời gian quy định; ngoài ra 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 hàng tuần, hàng tháng, lãnh đạo UBND thành phố đã thường xuyên 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. Trên cơ sở đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, UBND thành phố sẽ xem xét chỉ đạo, xử lý các cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân có kết quả đánh giá thấp, không đạt yêu cầu nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương. Đồng thời, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang thường xuyên theo dõi, tham mưu UBND thành phố văn bản nhắc nhở đối với các đơn vị cấp xã phối hợp xác minh hồ sơ đất đai trễ hạn, kết quả thực hiện được đưa vào đánh giá cải cách hành chính hàng năm đối với từng cơ quan, đơn vị.

Trong các cuộc họp giao ban hàng tuần, hàng tháng, lãnh đạo UBND thành phố đã thường xuyên 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. UBND thành phố đã ban hành Công văn số 640/UBND-VP ngày 06/02/2023 về việc nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ hành chính, chấm dứt để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị rà soát toàn bộ hồ sơ trễ hạn, phân tích cụ thể nguyên nhân trễ hạn đối với từng hồ sơ và trách nhiệm của các cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên có liên quan; đồng thời yêu cầu có giải pháp khắc phục.

Tại Thông báo số 130/TB-UBND ngày 15/02/2022 của UBND thành phố về kết luận của Chủ tịch UBND thành phố Nha Trang tại cuộc rà soát kết quả đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2022; trong đó yêu cầu các cơ quan,

đơn vị phải kiên quyết xử lý dứt điểm các hồ sơ đang giải quyết trễ hạn và hồ sơ dừng tính, không để trễ hạn kéo dài, đồng thời hạn chế thấp nhất việc phát sinh hồ sơ trễ hạn mới. Đối với các hồ sơ đã giải quyết trễ hạn, các cơ quan, đơn vị chủ trì cần rà soát, xác định nguyên nhân, làm rõ trách nhiệm các cơ quan, đơn vị gây trễ hạn hồ sơ, tổng hợp, đề xuất UBND thành phố xem xét, xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu và các cán bộ, công chức có liên quan. Tiếp tục yêu cầu Phòng Nội vụ theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Thành ủy, UBND thành phố, kịp thời báo cáo, đề xuất UBND thành phố giải quyết những khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị; đồng thời tham mưu chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy định, chỉ đạo về công tác cải cách hành chính.

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

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 49 hồ sơ.

Đã giải quyết: 49 hồ sơ.

Trễ hạn: 0 hồ sơ.

Khó khăn, vướng mắc khi thực hiện Đề án: Chưa phát sinh khó khăn, vướng mắc.

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 Quý I/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

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 2122/UBND-KSTT ngày 09/3/2023 về việc góp ý dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý công việc trên môi trường điện tử; UBND thành phố Nha Trang đã có văn bản 1808/UBND-VHTT ngày 17/3/2023 gửi UBND tỉnh.

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 03/1/2023, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 05/UBND-VP về việc đăng ký danh mục thủ tục hành chính rà soát đơn giản hóa năm 2023; qua tổng hợp, UBND thành phố đã ban hành danh mục thủ tục hành chính rà soát, đơn giản hóa trọng tâm năm 2023 kèm theo Kế hoạch số 194/QĐ-UBND ngày 09/02/2023 của UBND thành phố về Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn thành phố Nha Trang, theo đó yêu cầu các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, UBND cấp xã thực hiện rà soát, đánh giá đơn giản hóa dựa vào các nội dung của tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ theo hướng dẫn tại Điều 25, 26, 27 của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

UBND thành phố tiếp tục 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.

Căn cứ Quyết định số 94/QĐ-UBND ngày 11/01/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023, UBND thành phố đã cụ thể hóa chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công tỉnh (hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 cho địa phương năm 2023 có tỷ lệ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tối thiểu đạt 40% so với tổng số hồ sơ tiếp nhận; tối thiểu từ 60% trở lên hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử).

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 14/3/2023, UBND thành phố đã tiếp nhận 1.527 hồ sơ trực tuyến (trong đó 81 hồ sơ mức độ 3 và 1.446 hồ sơ mức độ 4). Đối với UBND cấp xã, tổng số hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận là 3.383 hồ sơ (trong đó 461 hồ sơ mức độ 3 và 2.922 hồ sơ mức độ 4).

- Về hồ sơ thanh toán trực tuyến: Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/3/2023, đã phát sinh 268 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 37.700.000 đồng; 512 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 9.216.000 đồng.

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 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 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 Quý I năm 2023, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố đã thực hiện 9 chuyên mục CCHC, thực hiện 31 tin, 11 bài tuyên truyền về công tác CCHC của UBND thành phố và các xã phường trên hệ thống loa truyền thanh; nội dung tuyên truyền tập trung chủ yếu vào 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 về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI; phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực viên chức thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các sở, ban, ngành, các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh và Chủ tịch UBND cấp huyện; mô hình “Ngày thứ 2, thứ 5 thông minh với Tổ công nghệ số cộng đồng phường Vạn Thạnh”; công văn chỉ đạo đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, ưu tiên các hồ sơ sắp đến hạn, không để xảy ra trễ hạn; tiếp tục tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; chi trả không dùng tiền mặt đến các đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội; Nha Trang thúc đẩy chuyển đổi số, thanh toán không dùng tiền mặt; bài tuyên truyền về triển khai mô hình “Điểm trải nghiệm, hỗ trợ và hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến” tại phường Lộc Thọ và xã Vĩnh Hiệp; công văn chỉ đạo nâng cao hiệu quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; tuổi trẻ Nha Trang đẩy mạnh chuyển đổi số; kết quả CCHC của các địa phương, đơn vị trong năm 2022, nhiệm vụ năm 2023...

UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Một cửa thành phố và UBND các xã phường nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

8. Kiểm tra thực hiện kiểm soát TTHC

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 (Dự kiến trong tháng 4/2023, UBND thành phố sẽ ban hành kế hoạch và tiến hành kiểm tra tại các đơn vị trong Quý II và Quý III năm 2023).

Triển khai thực hiện Kế hoạch số 2984/KH-UBND ngày 05/5/2022 của UBND thành phố Nha Trang về Việc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ đã được các cơ quan chuyên môn, UBND cấp xã thực hiện theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh và chỉ đạo của UBND thành phố, về cơ bản đã thực hiện theo đúng quy định: đã thực hiện phát phiếu đánh giá cho khách hàng khi đến nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, sử dụng kết quả đánh giá của khách hàng để đánh giá

kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và của từng cán bộ, công chức, nhân viên có tham gia vào việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

9. 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.

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 cần 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.

10. 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

Căn cứ 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.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Trong Quý I 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 chuyển 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.

3. Khó khăn, vướng mắc

1. Bắt đầu từ ngày 01/01/2023 sổ hộ khẩu, sổ tạm trú hết hiệu lực, đối với các thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch được tiếp nhận và giải quyết ở thời điểm này khi Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư chưa đồng bộ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được trang bị thiết bị đọc mã QRCode hoặc thiết bị đọc chip trên thẻ Căn cước công dân gắn chip, thông tin tra cứu qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh đã được kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc qua Cổng dịch vụ công quốc gia nhưng thông tin chia sẻ chưa đầy đủ hoặc có nhiều trường hợp không tra cứu được thông tin của công dân về lịch sử cư trú (thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn)... dẫn đến UBND cấp xã phải đề nghị công dân xuất trình mẫu CT07 Giấy xác nhận thông tin về cư trú để xác định thẩm quyền giải quyết. Tuy nhiên việc cấp Giấy xác nhận thông tin về cư trú tại Công an cấp xã còn chậm, tốn thời gian, chưa đồng bộ do đó gây thêm khó khăn, phiền hà cho công dân khi giải quyết các thủ tục hành chính, từ đó giảm mức độ hài lòng chung của công dân đối với UBND cấp xã.

2. Việc hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản dịch vụ công để nộp hồ sơ trực tuyến gặp nhiều khó khăn vì trên tài khoản dịch vụ công yêu cầu công dân phải xác thực tài khoản sim điện thoại chính chủ, nhưng đa số người dân hiện tại sử dụng căn cước công dân mà thông tin sim điện thoại của công dân lại đăng ký là số chứng minh nhân dân nên rất khó khăn trong việc tạo lập tài khoản dịch vụ công cho công dân theo số căn cước.

3. Việc thực hiện đăng ký thường trú (đặc biệt là đăng ký thường trú cho trẻ em mới sinh) khi thực hiện Luật Cư trú năm 2020 yêu cầu phải có văn bản xác nhận của UBND cấp xã về nhà ở ổn định, không tranh chấp, không nằm trong khu vực quy hoạch, giải tỏa, phải đảm bảo diện tích nhà ở tối thiểu (8m² sàn/người), phải có giấy tờ chứng minh quyền sở hữu chỗ ở hợp pháp theo khoản 3, Điều 20, Luật Cư trú năm 2020;...nhưng thực tế nhiều trường hợp chỉ có giấy tờ nhà đất mua bán viết tay. Do đó UBND cấp xã gặp khó khăn cho việc tiếp nhận hồ sơ liên thông 3 thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI

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. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, chấn chỉnh việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thành phố trong năm 2023 xuống dưới 1,5%; duy trì tỷ lệ trễ hạn trung bình UBND cấp xã xuống dưới 0,5%, phấn đấu tăng tỷ lệ UBND cấp xã có 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, sớm hạn.

5. 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.

6. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính đối với UBND cấp xã trong năm 2023.

7. 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.

8. 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 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP

ngày 06/12/2021 của Chính phủ; sử dụng hiệu quả phần mềm Một cửa điện tử kiến trúc mới để tiếp nhận, xử lý, kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ. Có giải pháp quyết liệt để tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn, đúng hạn; tăng số lượng và tỷ lệ hồ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị UBND tỉnh: Đề nghị các nhà mạng viễn thông hỗ trợ cập nhật thông tin căn cước của công dân để thuận tiện cho công dân đăng ký tài khoản dịch vụ công.

2. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông:

- Cập nhật thêm trường thông tin về thời gian cư trú của khách hàng trên phần mềm Một cửa điện tử tại phần tính năng tính năng kiểm tra thông tin khách hàng thông qua việc nhập số căn cước công dân hoặc số định danh cá nhân để phục vụ trong công việc kiểm tra hồ sơ của khách hàng.

- Nghiên cứu bổ sung chức năng hiển thị thêm đường link hoặc mã QR khi tra cứu thông tin tiến độ giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử (nếu hồ sơ đã xong, ở trạng thái chờ thanh toán phí) thì hiển thị để khách hàng có thể thực hiện thanh toán trực tuyến ngay, không cần phải đăng nhập vào tài khoản.

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 Quý I 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