

Số: 4748 /BC-UBND

Nha Trang, ngày 19 tháng 6 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 15/3/2022 đến ngày 14/6/2023)

Căn cứ Thông tư số 01/2021/TT-VPCP ngày 21/10/2021 của Văn phòng Chính phủ về quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; 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 II 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 II 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, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện; 03 quyết định công bố danh mục các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã; 03 quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, 04 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: 16
 - + Sửa đổi, bổ sung: 25
 - + Bãi bỏ: 22
 - + Số quy trình nội bộ được phê duyệt: 17
- Đối với TTHC cấp xã:
 - + Công bố mới: 5
 - + Sửa đổi, bổ sung: 19
 - + Bãi bỏ: 3
 - + Số quy trình nội bộ được phê duyệt: 8

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 343 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và 212 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).

Nhằm thực hiện mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa giấy tờ, giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công của thành phố. 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: 01; số từ kỳ trước chuyển qua: 01; 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 5.085: Trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 3.838 (trực tuyến: 2.935; trực tiếp 2.150 và qua dịch vụ bưu chính: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 1.247).

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 3.727; trong đó, giải quyết đúng hạn, trước hạn: 3.705, quá hạn: 22.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 1.128; trong đó, trong hạn: 1.106, quá hạn: 22.

Hồ sơ trễ hạn tập trung vào 02 lĩnh vực: Đất đai 21 hồ sơ chiếm tỷ lệ 2,88%, Quản lý hoạt động xây dựng 01 hồ sơ chiếm tỷ lệ 0,15%. Nguyên nhân chủ yếu do

công tác phối hợp xác minh hồ sơ tại cấp xã còn chậm trễ, một số hồ sơ đã giải quyết xong trong thời gian trước nhưng đến quý II/2023 mới kết thúc được trên phần mềm; riêng lĩnh vực Quản lý hoạt động xây dựng phát sinh 01 hồ sơ trễ hạn do chuyển trả trên phần mềm trễ (hồ sơ giấy đúng hạn).

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.

Văn phòng HĐND và UBND thành phố đã thành lập nhóm Zalo gồm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường, định kỳ hàng ngày thống kê danh sách hồ sơ sắp đến hạn để kịp thời đôn đốc, đẩy nhanh tiến độ giải

quyết hồ sơ. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo rà soát, tổng hợp 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, đôn đốc. 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.

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: 48 hồ sơ.

Đã giải quyết: 48 hồ sơ.

Trễ hạn: 0 hồ sơ.

Khó khăn, vướng mắc khi thực hiện Đề án: Trong quý II/2023, 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 II/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.

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 807/QĐ-UBND ngày 14/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các sở, ban, ngành, địa phương năm 2023, UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 2204/QĐ-UBND ngày 24/4/2023 về việc giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các cơ quan, đơn vị năm 2023 (các cơ quan chuyên môn: tối thiểu 45% hồ sơ trực tuyến, UBND cấp xã: tối thiểu 35% hồ sơ trực tuyến).

Định kỳ hàng tháng, UBND thành phố đều có văn bản rà soát, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, UBND cấp xã đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

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 15/3/2023 đến ngày 14/6/2023, UBND thành phố đã tiếp nhận 2.457 hồ sơ trực tuyến (trong đó 167 hồ sơ mức độ 3 và 2.290 hồ sơ mức độ 4). Đối với UBND cấp xã, tổng số hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận là 5.981 hồ sơ (trong đó 937 hồ sơ mức độ 3 và 5.044 hồ sơ mức độ 4).

- Về hồ sơ thanh toán trực tuyến: Từ ngày 15/3/2023 đến ngày 14/6/2023, đã phát sinh 1.247 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 91.115.000 đồng; 4.149 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 94.953.500 đồng.

- Tiếp tục đưa vào vận hành có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố. Thực hiện công bố, niêm yết công khai trên Bảng niêm yết Bộ danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và niêm yết tại phòng làm việc của cơ quan, đơn vị quy trình nội bộ giải quyết của từng thủ tục hành chính theo các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện để người dân được biết, nắm bắt và thực hiện.

- Tăng cường ứng dụng phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ bưu chính công ích trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp. Đảm bảo hồ sơ của người dân được giải quyết một cách thuận tiện, nhanh chóng, hiệu quả và chính xác.

- Thường xuyên rà soát, kiểm tra định kỳ tình trạng các trang thiết bị tại bộ phận một cửa như: Máy tính, máy in, máy scan, đường truyền internet,... chủ động đề xuất cải tiến, nâng cấp các trang thiết bị cần thiết để đảm bảo hiệu quả cao nhất trong quá trình giải quyết hồ sơ, thủ tục tại bộ phận một cửa.

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 II năm 2023, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố đã thực hiện 9 chuyên mục, 43 tin, 9 bài tuyên truyền CCHC với các nội dung tuyên truyền: Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục; văn bản của UBND thành phố Nha Trang chỉ đạo tự kiểm tra, chấn chỉnh tình hình thực hiện công tác CCHC trong nội bộ cơ quan, đơn vị; tuyên truyền quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục cấp bản sao từ sổ gốc; triển khai chương trình, quy trình thanh toán tự động tiền điện thoại, internet, tiền điện, tiền nước; Nha Trang với các giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã, Trạm y tế cấp xã năm 2023; Kế hoạch của UBND thành phố triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh; cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 năm 2023; đẩy mạnh tuyên truyền thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Dịch vụ Mobile banking cải thiện sự tiếp cận các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng đang giao dịch tại Ngân hàng chính sách xã hội; công tác cải cách hành chính tại các xã, phường Phước Hòa, Phước Long, Vĩnh Thái ... Văn bản chỉ đạo của UBND thành phố về việc chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính và quy định về chế độ hội họp trong cơ quan nhà nước; đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền tăng số lượng và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; các giải pháp đẩy mạnh thực hiện Đề án 06; tuyên truyền triển khai hóa đơn điện tử (HĐĐT) khởi tạo từ máy tính tiền ...

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

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 (Dự kiến tiến hành kiểm tra tại các đơn vị trong Quý II, Quý III năm 2023).

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.

Từ ngày 25/5/2023, các cơ quan, đơn vị thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính căn cứ vào kết quả đánh giá các tiêu chí thành phần tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt 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.

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.

Thực hiện Công văn số 3965/UBND-KSTT ngày 25/4/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa v/v kiện toàn Bộ phận Một cửa cấp xã, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 3263/UBND-NV ngày 05/5/2023 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị rà soát, kiện toàn Bộ phận Một cửa, đồng thời điều chỉnh Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo đúng yêu cầu của UBND tỉnh.

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.

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 II 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.

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.

3. Khó khăn, vướng mắc

- Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa, việc hướng dẫn khách hàng thanh toán trực tuyến khá phức tạp, phải tra cứu tên tài khoản và cung cấp cho khách hàng, khách hàng phải truy cập Trung tâm dịch vụ hành chính công, sử dụng chức năng quên mật khẩu rồi đăng nhập thì mới biết thông tin để thanh toán trực tuyến. Việc này khá phiền phức, chưa tạo thuận lợi cho khách hàng, cũng như khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn khách hàng thanh toán trực tuyến.

- 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.

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, duy trì tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thành phố trong năm 2023 dưới 1%; duy trì tỷ lệ trễ hạn trung bình UBND cấp xã dưới 0,5%.

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. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Dịch vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa:

- Nghiên cứu giải pháp cho phép công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa có thể truy xuất được thông tin thanh toán trực tuyến của hồ sơ hoặc cung cấp thông tin thanh toán ngay trên Giấy biên nhận.

- 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, cụ thể: nếu hồ sơ đã giải quyết xong, ở trạng thái chờ thanh toán phí thì hiển thị đường link hoặc mã QR để khách hàng có thể thực hiện thanh toán trực tuyến ngay, không cần phải đăng nhập vào tài khoản (đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp không có thông tin tài khoản).

2. Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu, đề xuất không thực hiện thao tác “Cập nhật thông tin lưu trữ” đối với các giấy tờ chỉ sử dụng 01 lần duy nhất khi khách hàng nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (tờ khai, đơn...).

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 II 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
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lưu Thành Nhân