

Số: 7724/BC-UBND

Nha Trang, ngày 19 tháng 9 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 15/6/2022 đến ngày 14/9/2023)

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 III 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 III năm 2023, UBND thành phố Nha Trang đã tiếp nhận 03 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; 02 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, 03 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: 0

+ Sửa đổi, bổ sung: 28

+ Bãi bỏ: 8

+ Số quy trình nội bộ được phê duyệt: 44

- Đối với TTHC cấp xã:

+ Công bố mới: 0

+ Sửa đổi, bổ sung: 19

+ Bãi bỏ: 3

+ Số quy trình nội bộ được phê duyệt: ZZ5

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 340 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và 210 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): 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).

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 Báo cáo số 6904/BC-UBND ngày 22/8/2023 v/v kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tháng 8 năm 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: 06; trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 06; số từ kỳ trước chuyển qua: 00; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 0; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 06.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 0.

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

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 06.

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 4339: Trong đó: Tiếp nhận trong kỳ: 3.125 (trực tuyến: 2.820; trực tiếp 1.519 và qua dịch vụ bưu chính: 0; số từ kỳ trước chuyển qua: 1.214).

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 2.977; trong đó, giải quyết đúng hạn, trước hạn: 2.964, quá hạn: 13.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 1.115; trong đó, trong hạn: 1.092, quá hạn: 23.

Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thành phố tính đến ngày 14/9/2023 là 0,79%, giảm 0,17% so với 06 tháng đầu năm 2023. Hồ sơ trễ hạn trong quý III chủ yếu tập trung vào lĩnh vực đất đai (7/13 hồ sơ trễ hạn - chủ yếu do công tác phối hợp xử lý hồ sơ chưa đúng thời hạn quy định), lĩnh vực thành lập và hoạt động hộ kinh doanh 04 hồ sơ trễ hạn, lĩnh vực chứng thực phát sinh 01 hồ sơ trễ hạn, lĩnh vực đường bộ phát sinh 01 hồ sơ trễ hạn (do lỗi 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 thông 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.

5.2. Tình hình, kết quả thực hiện Đề án thực hiện liên thông các TTHC:

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 19 hồ sơ.

Đã giải quyết: 19 hồ sơ.

Trễ hạn: 0 hồ sơ.

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

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 Quý III/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.

UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6492/UBND-VHTT ngày 10/8/2023 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai Quyết định số 1668/QĐ-UBND ngày 18/7/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; Danh mục dịch vụ công thực hiện bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Ngày 17/8/2023, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 6711/KH-UBND về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023.

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 15/6/2023 đến ngày 14/9/2023, UBND thành phố đã tiếp nhận 2.142 hồ sơ trực tuyến. Đối với UBND cấp xã, tổng số hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận là 6.579 hồ sơ.

- Về hồ sơ thanh toán trực tuyến: Từ ngày 15/6/2023 đến ngày 14/9/2023, đã phát sinh 1.170 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 98.934.500 đồng; 9.232 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 197.871.000 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 III năm 2023, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố đã thực hiện 9 chuyên mục, 40 tin, 9 bài tuyên truyền CCHC. Nội dung tuyên truyền: Quyết định Phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần và thực hiện buru chính công ích; 27 thủ tục hành chính được Công an tỉnh Khánh Hòa cắt giảm thời gian giải quyết 24,67%; Thông báo Danh mục dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ công thực hiện buru chính công ích thuộc thẩm quyền giải quyết; Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính của UBND thành phố, cơ quan, đơn vị đến tháng 8-2023; Cập nhật, niêm yết công khai và bổ sung, điều chỉnh các quy trình giải quyết TTHC mới công bố. 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 buru 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; Việc 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; Những kết quả bước đầu trong triển khai thực hiện Nghị quyết 16-NQ/TU của Tỉnh ủy Khánh Hòa về chuyển đổi số; Hướng dẫn triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh; 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; 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; triển khai thực hiện Kết luận của Phó Chủ tịch thường trực UBND tỉnh tỉnh tại Hội nghị phân tích, đánh giá các Chỉ số PAR-Index, SIPAS, PCI, PAPI năm 2022; kết quả công tác CCHC của UBND thành phố và các địa phương 7 tháng đầu năm 2023; 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.

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia thời điểm ngày 19/9/2023):

- Chỉ số công khai, minh bạch: 0,2%
- Chỉ số tiến độ giải quyết: 89,16%
- Chỉ số dịch vụ công trực tuyến: 38,8%
- Chỉ số thanh toán trực tuyến: 26,44%
- Chỉ số mức độ hài lòng: 63,0%
- Chỉ số số hóa hồ sơ: 59,4%.

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.

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.

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

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.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Trong Quý III 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 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

- 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 “lich sử cư trú” (chuyên 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 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.

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. Hoàn thành 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 sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

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.

2. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, hướng dẫn cụ thể về yêu cầu, điều kiện để cập nhật kho lưu trữ thành công đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đề nghị Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa:

- Rà soát các thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch để điều chỉnh thành phần hồ sơ theo từng dòng riêng, tạo thuận lợi cho người dân khi nộp hồ sơ trực tuyến và thuận tiện cho các cơ quan, đơn vị khi số hóa hồ sơ đầu vào.

- Hiện tại trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa chỉ cho phép thanh toán đối với 03 ngân hàng (BIDV, Vietcombank, Viettinbank) và 08 loại ví điện tử. Trong khi nhiều người dân có tài khoản thanh toán tại các ngân hàng khác. Đề nghị Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa thực hiện kết nối với nhiều ngân hàng hơn để việc thanh toán trực tuyến được dễ dàng, thuận tiện hơn và đảm bảo người dân có tài khoản ngân hàng nào cũng có thể thanh toán được.

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 III 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