

Số:9000/UBND-NV

*Nha Trang, ngày 05 tháng 12 năm 2022*

V/v khắc phục những hạn chế,  
thiếu sót trong công tác cải cách  
hành chính và thực hiện kỷ luật,  
kỷ cương hành chính năm 2022

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố;
- UBND các xã, phường.

UBND thành phố Nha Trang nhận được Báo cáo số 769/BC-ĐKT ngày 30/11/2022 của Đoàn kiểm tra thành phố về kết quả kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ năm 2022. Qua xem xét nội dung báo cáo và kiến nghị, đề xuất của Đoàn kiểm tra, UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện các nội dung sau:

**1.** Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra phải tổ chức phổ biến kết quả kiểm tra theo Biên bản kiểm tra đối với từng cơ quan, đơn vị và Báo cáo số 769/BC-ĐKT ngày 30/11/2022 của Đoàn kiểm tra thành phố đến toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên, người hoạt động không chuyên trách; nghiêm túc rút kinh nghiệm và kiên quyết chấn chỉnh, khắc phục triệt để những hạn chế, thiếu sót đã được Đoàn Kiểm tra nêu ra, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện việc khắc phục những hạn chế, thiếu sót về UBND thành phố (qua Phòng Nội vụ) **trước ngày 16/12/2022.**

Đối với các cơ quan, đơn vị được kiểm tra trong năm 2022 nhưng chưa khắc phục các vấn đề mà Đoàn kiểm tra của tỉnh và thành phố đã nêu trong năm 2021 phải tiến hành kiểm điểm trách nhiệm đối với các cá nhân có liên quan.

Những cơ quan, đơn vị không được kiểm tra trong năm 2022, cần nghiên cứu nội dung Báo cáo của Đoàn Kiểm tra về kết quả kiểm tra nhiệm vụ và hoạt động công vụ năm 2022, tự rà soát, kiểm tra, chấn chỉnh việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ tại cơ quan, đơn vị mình, không để xảy ra hạn chế, thiếu sót tương tự.

**2.** Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại từng cơ quan, đơn vị, trong đó quan tâm thực hiện các nội dung sau đây:

- Thường xuyên theo dõi, xử lý kịp thời đối với công việc được giao trên phần mềm Nhắc việc, đảm bảo hoàn thành đúng hạn và phản hồi đầy đủ kết quả xử lý trên phần mềm; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc cần thêm thời gian giải quyết, phải kịp thời báo cáo hoặc có văn bản đề nghị gia hạn gửi về UBND thành phố chậm nhất 03 ngày trước thời hạn được giao, thời gian gia hạn phải phù hợp, đảm bảo hoàn thành công việc được giao, tránh tình trạng gia hạn nhiều lần.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải quan tâm, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện công tác cải cách hành chính của đơn vị mình; giao hạn giải quyết công việc

cho cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm E-Office, định kỳ hàng tuần xuất danh sách nhắc việc để kiểm tra, theo dõi, hạn chế tình trạng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trốn tránh trách nhiệm, không thực hiện nhiệm vụ được giao hoặc thực hiện chậm trễ, không đảm bảo chất lượng.

- Tiếp tục đẩy mạnh, đổi mới cách thức tuyên truyền cải cách hành chính, chú trọng nội dung về nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị thực hiện tuyên truyền trên mạng xã hội để dễ dàng tiếp cận đối với tổ chức, công dân. Đặc biệt quan tâm đến việc tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm cá nhân trong thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Thường xuyên quán triệt đến cán bộ, công chức, nhân viên phải tự rà soát các thủ tục hành chính trong lĩnh vực phụ trách để kiến nghị điều chỉnh, bổ sung, đơn giản hóa nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân khi thực hiện thủ tục hành chính. Công tác rà soát thủ tục hành chính phải được thực hiện nghiêm túc, thực chất theo đúng hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

- Công chức, viên chức, nhân viên phụ trách tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính phải thường xuyên theo dõi trên phần mềm Một cửa điện tử để kịp thời tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, đảm bảo không quá 8 giờ làm việc kể từ khi khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến thành công trên hệ thống.

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo 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. Thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng theo quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử không đúng với quy trình đã thiết lập và các nội dung chỉ đạo, hướng dẫn của UBND thành phố thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải chịu trách nhiệm về việc vi phạm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

- Nghiêm túc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tách riêng các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và đính kèm đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử theo quy định, cập nhật đầy đủ các văn bản, tài liệu (bao gồm cả dự thảo văn bản) phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình trên phần mềm Một cửa điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ. Tất cả các loại giấy tờ được đính lên trên phần mềm Một cửa điện tử phải là bản scan màu, được ký sao y theo quy định hoặc là văn bản điện tử trong trường hợp do cơ quan, đơn vị phát hành.

- Thực hiện chuyển liên thông trên phần mềm Một cửa điện tử đối với các hồ sơ phát sinh yêu cầu xác minh tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh,

khi gửi liên thông phải đính kèm văn bản điện tử về nội dung đề nghị phối hợp xác minh.

- Thực hiện đúng thao tác đã được hướng dẫn đối với hồ sơ công dân có đơn xin rút: người phụ trách tiếp nhận và giao trả hồ sơ sử dụng chức năng “Rút hồ sơ” trên phần mềm Một cửa điện tử, đính kèm đơn rút trên phần mềm và kết thúc hồ sơ. Đơn rút hồ sơ do công chức chuyên môn lưu theo quy định về lập hồ sơ công việc.

- Thực hiện đúng thao tác đã được hướng dẫn đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: cán bộ, công chức chuyên môn chuyển dự thảo văn bản từ chối giải quyết cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị trên phần mềm Một cửa điện tử, lãnh đạo chọn nút “Duyệt hồ sơ”, đính kèm thông điệp và văn bản từ chối đã được ký số, chọn tiếp nút “Không giải quyết”.

- Đối với hồ sơ dừng tính phải có văn bản thông báo cho tổ chức, công dân đã nộp hồ sơ được lãnh đạo đơn vị ký duyệt và đính kèm trên phần mềm Một cửa điện tử, đồng thời gửi bản giấy cho tổ chức, công dân theo quy định.

- Thực hiện đúng và đầy đủ việc sử dụng chứng thư số của cơ quan, đơn vị và chữ ký số của lãnh đạo trên các văn bản điện tử. Tất cả cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên phải tham gia xử lý công việc trên phần mềm E-Office; khi tham mưu, chuyển dự thảo văn bản cho lãnh đạo phê duyệt phải bắt đầu từ luồng văn bản đến được phân công xử lý, đối với trường hợp không có luồng văn bản đến thì thực hiện tạo mới công việc để trình lãnh đạo.

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị cần tăng cường theo dõi, đôn đốc việc triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan, đơn vị mình, chỉ đạo toàn bộ cán bộ, công chức, nhân viên, người hoạt động không chuyên trách có liên quan phải tham gia vào quá trình vận hành, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng để hệ thống hoạt động thông suốt, hiệu quả. Định kỳ hàng năm, phải thực hiện hoạt động đánh giá nội bộ, đánh giá rủi ro và họp xem xét lãnh đạo (ít nhất 1 lần/năm). Tổ chức tự khảo sát ý kiến khách hàng kết hợp vào phiếu 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.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã được phân cấp, ủy quyền. Các cơ quan chuyên môn tiếp tục rà soát, nghiên cứu các quy định pháp luật hiện hành, đề xuất UBND thành phố ủy quyền cho cơ quan thực hiện đối với các nhiệm vụ được phép ủy quyền; đồng thời tham mưu UBND thành phố đề xuất UBND tỉnh phân cấp, ủy quyền đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Đẩy mạnh giải ngân vốn đầu tư công đảm bảo tiến độ đề ra.

- Đối với các cơ quan, đơn vị chưa khắc phục hoàn toàn các nội dung hạn chế, thiếu sót do các Đoàn kiểm tra cải cách hành chính nêu ra trong năm 2021, cần có giải pháp để khắc phục triệt để, không tái diễn trong các năm tiếp theo.

- Đối với UBND các xã, phường cần thực hiện thêm các nội dung sau:

+ Thực hiện niêm yết thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã đúng theo hướng dẫn của UBND thành phố tại Công văn số 5057/UBND-NV ngày 22/7/2022.

+ Tăng cường tuyên truyền, phổ biến các nội dung về chỉ số PAPI đến Nhân dân địa phương các điểm mạnh và điểm yếu trong chỉ số PAPI của tỉnh Khánh Hòa; định kỳ tổ chức khảo sát lấy ý kiến, tiếp thu kiến nghị và góp ý của Nhân dân để có biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ, giải quyết công việc.

+ Cập nhật đầy đủ hồ sơ chứng thực lên phần mềm Một cửa điện tử. Tăng cường giới thiệu, hướng dẫn, khuyến khích khách hàng thực hiện hồ sơ chứng thực điện tử.

+ Thực hiện việc quản lý, sử dụng biên chế, bố trí, thực hiện chế độ, chính sách, đào tạo, bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách theo quy định hiện hành, khuyến khích và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ để nâng cao trình độ và đạt chuẩn theo quy định tại Thông tư số 13/2019/TT-BNV ngày 06/11/2019 của Bộ Nội vụ, Quyết định số 15/2020/QĐ-UBND ngày 09/6/2020 và Quyết định số 21/2022/QĐ-UBND ngày 18/11/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

+ Tiếp tục triển khai lập hồ sơ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, cập nhật đầy đủ, phân loại theo đúng quy định; chỉ đạo cán bộ, công chức bổ sung các bằng cấp, chứng chỉ sau khi hoàn thành các lớp đào tạo, bồi dưỡng về Phòng Nội vụ thành phố để theo dõi, tổng hợp.

**3. Chấp hành nghiêm các quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, trong đó quan tâm thực hiện các nội dung sau đây:**

- Tăng cường quán triệt các nội dung về kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ; Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa; Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 09/8/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị; chỉ đạo thực hiện nghiêm và thường xuyên theo dõi, giám sát việc thực hiện.

- Cấp ủy, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải đi đầu, gương mẫu trong việc chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính để cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong cơ quan, đơn vị noi theo và thực hiện.

- Định kỳ hàng tháng, mỗi cơ quan, đơn vị phải tự kiểm tra đột xuất việc chấp hành giờ giấc làm việc, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên phải luôn có thái độ hòa nhã, tận tình, chủ động hướng dẫn, quan tâm, giải đáp tất cả các thắc mắc của tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết công việc, lấy sự hài lòng làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của các cơ quan, đơn vị.

- Rà soát, phân công lại nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên theo đúng trình độ, năng lực, yêu cầu của chức danh, vị trí việc làm, bảo đảm các nhiệm vụ đều có người đảm nhiệm.

- Trong thời gian làm việc, không tổ chức các hoạt động văn hóa - văn nghệ trong khuôn viên trụ sở cơ quan, đơn vị, gây ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

- Rà soát, sắp xếp trụ sở làm việc bảo đảm sạch sẽ, ngăn nắp; chỉ đạo lực lượng dân quân tự vệ thường xuyên theo dõi hoạt động tại trụ sở UBND cấp xã, tích cực tham gia hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân khi đến liên hệ công tác.

- Thực hiện đúng các quy định về tiếp công dân: bố trí phòng Tiếp công dân riêng, mở sổ theo dõi Tiếp công dân theo đúng mẫu tại Thông tư 04/2021/TT-TTCT và cập nhật đầy đủ thông tin trong sổ Tiếp công dân; rà soát, hoàn thiện, ban hành đầy đủ Nội quy Tiếp công dân, trong đó phải thể hiện thời gian tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu.

**4.** Giao Phòng Nội vụ thành phố chủ trì theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc khắc phục hạn chế, thiếu sót tại các cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo của UBND thành phố tại văn bản này; tổng hợp, báo cáo, đề xuất UBND thành phố xem xét, xử lý trách nhiệm đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đạt yêu cầu.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (VBĐT);
- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Thành ủy, HĐND thành phố;
- Chi nhánh VPĐKĐĐ tại NT (VBĐT);
- Chi cục Thuế thành phố (VBĐT);
- Công an thành phố (VBĐT);
- Trang thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, NV (05b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Sỹ Khánh**