

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 210 /UBND-KSTT

Khánh Hòa, ngày 10 tháng 01 năm 2023

V/v chỉ đạo khắc phục hạn chế,
thiếu sót, tồn tại, vi phạm được phát
hiện qua kiểm tra công tác cải cách
hành chính năm 2022

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

Qua xem xét Báo cáo số 4116/BC-ĐKT ngày 30/12/2022 của Đoàn Kiểm tra cải cách hành chính tỉnh về kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2022, UBND tỉnh nhận thấy công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị tiếp tục có chuyển biến tích cực, đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ trong bối cảnh chịu áp lực rất lớn từ yêu cầu ngày càng cao của CCHC, biên chế chưa tương xứng với khối lượng công việc được giao, thậm chí ngày càng giảm.

Tuy nhiên, với nỗ lực, quyết tâm và chủ động, các cơ quan, đơn vị về cơ bản đã triển khai đầy đủ, đồng bộ và hiệu quả các nhiệm vụ CCHC được giao, đạt được nhiều kết quả tích cực trên các lĩnh vực, nội dung CCHC, đó là: Ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện CCHC của từng cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là người đứng đầu tiếp tục có chuyển biến tích cực; kỷ luật, kỷ cương CCHC tiếp tục được tăng cường; tình hình, kết quả thực hiện CCHC được theo dõi, đánh giá thường xuyên; thể chế quản lý nhà nước về CCHC tiếp tục được quan tâm hoàn thiện; chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được nâng cao trong bối cảnh chịu rất nhiều áp lực về số lượng hồ sơ phát sinh, tỉ lệ hồ sơ trễ hạn khá thấp, số lượng và tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đều tăng mạnh; các lỗi vi phạm về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa trong giải quyết hồ sơ TTHC giảm; chất lượng giải quyết hồ sơ trên Phần mềm tiếp tục có chuyển biến tích cực trên hầu hết các nội dung đánh giá; công tác quản lý nhà nước về tài chính công tiếp tục được thực hiện đúng quy định; hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin tiếp tục được đẩy mạnh, hỗ trợ hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, công tác quản lý chuyên môn, nghiệp vụ các cơ quan, đơn vị.

Bên cạnh đó, vẫn còn một số hạn chế, thiếu sót, bất cập, vi phạm đã được UBND tỉnh chỉ đạo rà soát, chấn chỉnh nhiều lần nhưng một số cơ quan, đơn vị vẫn

chưa khắc phục, chỉ đạo xử lý triệt để. Để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác CCHC trong thời gian tới, UBND tỉnh yêu cầu:

1. Đối với các cơ quan, đơn vị được kiểm tra

1.1. Yêu cầu chung

- Rà soát, kiểm tra và triển khai ngay các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, vi phạm đã được các Đoàn Kiểm tra kết luận tại buổi làm việc và trong Báo cáo này. Đối với những hạn chế, thiếu sót, bất cập, vi phạm đã được nhắc nhở nhưng tiếp tục tái diễn, yêu cầu các cơ quan, đơn vị tổ chức kiểm điểm trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu và cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý.

- Tăng cường quán triệt, nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đối với công tác CCHC. Tăng cường đổi mới, sáng tạo trong chỉ đạo điều hành CCHC. Rà soát, hoàn thiện quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị phù hợp với yêu cầu quản lý, điều hành và hiện trạng tổ chức, nhân sự.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, tập huấn, kiểm tra CCHC dưới các hình thức phù hợp, hiệu quả, thiết thực. Tăng cường kiểm tra, thanh tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, hỗ trợ cá nhân, tổ chức tiếp cận thực hiện dịch vụ công trực tuyến; phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng.

- Rà soát, ban hành cập nhật quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa và kiện toàn nhân sự làm việc theo đúng quy định. Rà soát, xử lý đối với các trường hợp bố trí hợp đồng lao động làm công tác chuyên môn.

- Chấp hành nghiêm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC: Hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa trước khi xử lý; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn; đề nghị bổ sung hồ sơ phải có thông báo; từ chối giải quyết phải có văn bản nêu rõ lý do từ chối; hủy hồ sơ phải đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả; thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ phải đúng quy định; phải có văn bản thông báo trả hồ sơ trong trường hợp công dân đề nghị rút hồ sơ; không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp thêm các loại giấy tờ, tài liệu ngoài quy định, thực hiện các công việc thuộc về trách nhiệm của cơ quan nhà nước;...

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm đúng quy định, hướng dẫn: Lựa chọn đúng quy trình TTHC để tiếp nhận hồ sơ; cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng; thực hiện đầy đủ các quy định về số hóa, ký số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ trên môi trường điện tử, không gửi kèm theo văn bản, hồ sơ giấy để tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao hiệu quả phối

hợp giải quyết hồ sơ TTHC; giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế. Thao tác, xử lý, luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập, đảm bảo chọn “Người thực hiện” đúng với “Tên công việc”; kịp thời chuyển trả lại/chuyển trả liên thông nếu cơ quan/đơn vị, cá nhân ở bước kế trước thao tác sai.

- Đôn đốc các chủ đầu tư giải ngân vốn đầu tư công theo tiến độ đã cam kết; thực hiện kiểm tra, rà soát tình hình thực hiện các dự án. Kịp thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền các khó khăn vướng mắc trong quá trình giải ngân vốn đầu tư công. Đối với các dự án do địa phương quản lý, đề nghị có phương án điều chỉnh kế hoạch vốn phù hợp, đảm bảo tỉ lệ giải ngân theo chủ trương của Chính phủ và của UBND tỉnh.

- Thực hiện nghiêm các quy định về chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm sử dụng về kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước; về công khai ngân sách đối với đơn vị dự toán ngân sách, tổ chức được ngân sách nhà nước hỗ trợ; báo cáo đầy đủ kết quả thực hiện, đúng thời gian quy định. Công khai ngân sách trên trang thông tin điện tử đảm bảo đầy đủ nội dung và đúng thời gian theo quy định, đa dạng hóa các hình thức công khai.

- Rà soát việc ban hành quy chế quản lý và sử dụng tài sản công đảm bảo các nội dung theo hướng dẫn, không ban hành chung trong quy chế chi tiêu nội bộ.

1.2. Yêu cầu cụ thể

- UBND thị xã Ninh Hòa, UBND huyện Vạn Ninh: Khẩn trương xử lý dứt điểm đối với trường hợp cán bộ cấp xã chưa đạt chuẩn theo quy định.

- UBND thị xã Ninh Hòa: Lãnh đạo UBND cấp huyện và lãnh đạo các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện ký số tạo lập văn bản điện tử trên Phần mềm E-Office.

- UBND huyện Khánh Sơn: Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị rà soát, ban hành quy chế làm việc theo đúng quy định, hướng dẫn.

- Sở Du lịch, UBND thành phố Nha Trang, UBND huyện Vạn Ninh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Diên Khánh: Triển khai mạnh mẽ, quyết liệt các giải pháp để giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn.

- UBND xã Cầu Bà: Nghiêm túc rút kinh nghiệm trong việc chấp hành quy định về thực hiện kiểm tra của cấp có thẩm quyền.

2. Đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan

2.1. Đối với Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ rà soát, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị vi phạm trong việc thực hiện tạm dừng giải quyết, đề nghị bổ sung hồ sơ, hủy hồ sơ, phản ánh đúng thực tế giải quyết hồ sơ.

- Hướng dẫn chi tiết cách đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện; đồng thời phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tư pháp để nghiên cứu, ghép chung các nội dung cần khảo sát ý kiến khách hàng vào 01 mẫu phiếu chung, giảm phiền hà cho khách hàng khi tham gia trả lời phiếu khảo sát.

2.2. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông

- Có giải pháp đảm bảo sự vận hành ổn định của Phần mềm, tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; thường xuyên theo dõi để thông báo, hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời khi Phần mềm xảy ra lỗi, tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn kịp thời về các chức năng mới được cập nhật, bổ sung trên Phần mềm một cửa điện tử để cán bộ, công chức, viên chức vận hành, sử dụng phục vụ công tác quản lý, thống kê báo cáo.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát và có biện pháp xử lý đối với các hồ sơ bị lỗi trễ hạn đang tồn tại trên hệ thống Phần mềm.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh triển khai giải pháp đẩy mạnh dịch vụ nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet, cụ thể: Chỉ thực hiện tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến đối với một số TTHC (hồ sơ phát sinh thường xuyên; do tổ chức, doanh nghiệp thực hiện); chỉ đạo thực hiện thống nhất trên toàn tỉnh về việc ưu tiên (hỗ trợ phí, lệ phí) tiếp nhận hồ sơ trực tuyến vào các ngày cố định.

2.3. Đối với Sở Kế hoạch và Đầu tư: Nghiên cứu, tham mưu ban hành chương trình/kế hoạch nâng cao Chỉ số PCI hằng năm chậm nhất sau 30 ngày kể từ ngày Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) phối hợp với Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) tổ chức công bố. Trên cơ sở đó, các cơ quan, đơn vị có căn cứ triển khai kịp thời, cải thiện tốt hơn các tiêu chí, tiêu chí thành phần nhất là đối với tiêu chí có kết quả xếp hạng thấp.

2.4. Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường

- Tham mưu thẩm định, trình phê duyệt và tổ chức công bố quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy trình thu hồi đất và bồi thường, giải phóng mặt bằng; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện tại các huyện, thị xã, thành phố. Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa hồ sơ và quy trình các TTHC lĩnh vực đất đai.

- Rà soát, chấn chỉnh các hành vi vi phạm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC của các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai.

- Định kỳ hàng quý thực hiện tổng rà soát hồ sơ lĩnh vực đất đai trên phạm vi toàn tỉnh đối với hồ sơ đề nghị bổ sung, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ hủy, hồ sơ

tạm dừng giải quyết vì lý do khác, chờ cấp có thẩm quyền. Từ đó hướng dẫn, xử lý hoặc báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo xử lý kịp thời đối với các hồ sơ chưa được xử lý tốt, vi phạm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; lồng ghép vào báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ.

- Tiếp tục đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai, thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ trên môi trường điện tử, không gửi kèm theo văn bản, hồ sơ giấy để tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao hiệu quả phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

2.5. Đối với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

- Rà soát, chỉ đạo Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội các huyện, thị xã, thành phố thực hiện đầy đủ, bảo đảm yêu cầu về số hóa kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, gửi đính kèm file cho UBND các xã, phường, thị trấn.

- Thống nhất hướng dẫn việc gửi hồ sơ giấy lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công để vừa bảo đảm được yêu cầu quản lý của ngành, vừa tiết kiệm được thời gian, chi phí tuân thủ của các cơ quan, đơn vị.

2.6. Đối với Công an tỉnh

- Kiến nghị Bộ Công an chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan thống nhất, sớm hướng dẫn các địa phương giải quyết bất cập liên quan đến Sổ hộ khẩu, Sổ tạm trú, điều kiện đăng ký thường trú, tháo gỡ khó khăn cho người dân khi thực hiện các thủ tục, công việc, giao dịch có liên quan.

- Chỉ đạo Công an cấp xã phối hợp giải quyết hồ sơ liên thông “đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi” đúng quy định.

- Có phương án đảm bảo trang thiết bị cho Công an cấp xã, kịp thời chỉ đạo giải quyết những hư hỏng phát sinh, đảm bảo cung cấp thông tin xác nhận cư trú cho người dân kịp thời, đáp ứng yêu cầu về thời gian và trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định pháp luật, không để xảy ra tình trạng tương tự như tại xã Cầu Bà (huyện Khánh Vĩnh) trong thời gian vừa qua.

2.7. Đối với Bảo hiểm xã hội tỉnh

Thực hiện, chỉ đạo Bảo hiểm xã hội cấp huyện:

- Tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC liên thông “đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi”, “đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi” trên Phần mềm đúng theo quy trình thiết lập; bảo đảm sự đồng bộ giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy thực tế.

- Scan và gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế” đúng quy định, hướng dẫn lên Phần mềm khi thực hiện gửi liên thông đến UBND cấp xã.

2.8. Đối với Cục Thuế tỉnh

Chỉ đạo các Chi cục Thuế trực thuộc:

- Tiếp tục nâng cao kỹ năng xử lý và tác nghiệp trên Phần mềm của cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC: Thực hiện tác nghiệp hồ sơ điện tử phải đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế; thao tác xử lý luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập.

- Thực hiện nghiêm quy định cơ chế một cửa, một cửa liên thông (việc đề nghị bổ sung hồ sơ phải có thông báo, hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả), toàn bộ các văn bản trên phải gửi đến cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ để gửi đến công dân đúng quy định đối với các TTHC phối hợp giải quyết liên thông.

- Tổ chức rà soát, đánh giá lại đối với các hồ sơ phối hợp giải quyết liên thông với các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh bị trễ hạn; kịp thời chuyển trả liên thông cho các cơ quan, đơn vị kế trước đã chọn sai bước trong quy trình.

2.9. Đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện đúng, đầy đủ trách nhiệm phối hợp giải quyết liên thông với các cơ quan, đơn vị có liên quan, đặc biệt là các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai trong giải quyết hồ sơ đất đai.

- Rà soát, chỉ đạo UBND các xã, phường triển khai sử dụng tên thương hiệu, logo nhận diện Bộ phận Một cửa theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 4003/UBND-KSTT ngày 06/5/2022 về triển khai sử dụng bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

2.10. Đối với UBND thành phố Cam Ranh: Chủ trì tạo lập tài khoản, tổ chức hướng dẫn nghiệp vụ giải quyết hồ sơ trên Phần mềm cho Công an các xã, phường.

2.11. Đối với Sở Nội vụ

Tăng cường tổ chức kiểm tra chuyên đề đối với các nội dung, lĩnh vực dễ tồn tại các vi phạm chậm được xử lý, khắc phục triệt để, đặc biệt trong việc thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật kỷ cương hành chính. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan tham mưu các nội dung CCHC chuyên đề sớm có hướng dẫn hoặc tham mưu các biện pháp đẩy mạnh CCHC khắc phục các hạn chế, nâng cao hiệu quả thực hiện và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên từng lĩnh vực.

3. Các cơ quan, đơn vị được nêu tại Khoản 1 và Khoản 2 Văn bản này khẩn trương rà soát, thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các nhiệm vụ được giao và báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện về UBND tỉnh trước ngày 15/01/2023 (*thông qua Sở Nội vụ tổng hợp*). Giao Sở Nội vụ làm đầu mối tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh có hình thức xử lý cụ thể đối với những cơ quan, đơn vị không báo cáo hoặc báo cáo kết quả khắc phục không đạt yêu cầu.

UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc nội dung chỉ đạo tại Văn bản này./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (VBĐT);
- Ban Cán sự đảng UBND tỉnh (b/c);
- Các huyện, thị, thành ủy;
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh (VBĐT);
- Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);;
- Lưu: VT, DL.74.b.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tân Tuấn