

Số: 457 /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính  
năm 2023 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa  
(từ ngày 21/12/2022 đến ngày 20/12/2023)**

**KHẨN**

Thực hiện Văn bản số 5633/VPCP-KSTT ngày 25/7/2023 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn đề cương chi tiết báo cáo kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và Công điện số 644/CĐ-TTg ngày 13/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh như sau:

### I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

#### 1. Về cải cách việc quy định thủ tục hành chính (TTHC)

**1.1. Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) có quy định TTHC**

- Đã đánh giá tác động đối với TTHC quy định tại dự thảo văn bản QPPL: 0.
- Đã thẩm định đối với TTHC quy định dự thảo văn bản QPPL. Trong đó:
  - + Cơ quan thẩm định đã kiến nghị bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung theo hướng cắt giảm, đơn giản hóa TTHC: 0.
  - + Cơ quan chủ trì soạn thảo đã tiếp thu để bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung theo hướng cắt giảm, đơn giản hóa TTHC: 0.

#### 1.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

- Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ:
  - + Số lượng TTHC nội bộ đã công bố: Tỉnh đã thực hiện rà soát, thống kê và công bố 8 TTHC nội bộ tại các Quyết định số 1662/QĐ-UBND ngày 18/07/2023, Quyết định 819/QĐ-UBND ngày 12/04/2023, Quyết định 710/QĐ-UBND ngày 28/03/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh, Quyết định 2164/QĐ-UBND ngày 14/09/2023, Quyết định 2701/QĐ-UBND ngày 09/11/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh



+ Số lượng TTHC nội bộ đã được phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa; số lượng TTHC nội bộ đã thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa: 02 TTHC đã được phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa (Quyết định số 2658/QĐ-UBND ngày 07/11/2023 và Quyết định 3134/QĐ-UBND ngày 19/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh)

### **1.3. Tổng số TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ**

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của trung ương: Trong tháng 12/2023 số lượng TTHC được ban hành mới 2; sửa đổi, bổ sung 20; bãi bỏ: 0. Lũy kế năm 2023, số lượng TTHC được ban hành mới 91; sửa đổi, bổ sung 441; bãi bỏ: 61<sup>1</sup>.

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương: Trong năm 2023, số lượng TTHC được ban hành mới 0; sửa đổi, bổ sung 0; bãi bỏ: 0 (trong năm tỉnh không ban hành thủ tục TTHC mới cũng như không thực hiện sửa đổi, bổ sung hay bãi bỏ đối với TTHC nào).

## **2. Về cải cách việc thực hiện TTHC**

### **2.1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC**

### **2.2. Kết quả giải quyết TTHC**

### **2.3. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến (DVCTT)**

### **2.4. Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

Tại mục 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4), Văn phòng Chính phủ tổng hợp theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ) được các bộ, ngành, địa phương đồng bộ, cập nhật trên Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp và công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **2.5. Kết quả hợp nhất, kết nối các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC**

- Hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh: Đã hoàn thành.

- Kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với CSDL quốc gia về dân cư: Đã hoàn thành.

- Kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các hệ thống thông tin, CSDL khác: <sup>(1)</sup> Cổng dịch vụ công quốc gia<sup>2</sup>; <sup>(2)</sup> CSDLQG về dân cư; <sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> Trong năm 2023 UBND tỉnh đã ban hành 79 Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính.

<sup>2</sup> Đến nay đã thực hiện tích hợp 855 dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng dịch vụ công quốc gia.



Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến; <sup>(4)</sup> Hệ thống quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp; <sup>(5)</sup> Hệ thống dịch vụ công vận tải đường bộ của Bộ Giao thông vận tải; <sup>(6)</sup> Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông (hệ thống EMC); <sup>(7)</sup> Nền tảng thanh toán Công Dịch vụ công quốc gia; <sup>(8)</sup> Dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC về đất đai trên Công Dịch vụ công quốc gia; <sup>(9)</sup> Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung trên toàn quốc của Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với dịch vụ công “Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ)”; <sup>(10)</sup> Hệ thống quản lý đất đai (VBDLIS) của Bộ Tài nguyên và Môi trường; <sup>(11)</sup> Hệ thống phần mềm dịch vụ công liên thông Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi và Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng của Bộ Công an.

Việc kết nối với Công Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, CSDL quốc gia đã đa dạng hóa các kênh phục vụ người dân, doanh nghiệp mỗi khi có nhu cầu giao dịch với các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần tích cực triển khai định hướng cung cấp dịch vụ công thống nhất ở quy mô quốc gia của Chính phủ.

### **3. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

- Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính tháng 12/2023 là: Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 35; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 33; số PAKN đang xử lý: 2.

Lũy kế năm 2023: Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 382; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 380; số PAKN đang xử lý: 2.

- Tình hình tiếp nhận và xử lý PAKN về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ: Tổng số PAKN đã tiếp nhận năm 2023: 0; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 0; số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; số PAKN đang xử lý: 0.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Đánh giá chung về mức độ hoàn thành công tác cải cách TTHC**

Năm 2023, công tác cải cách thủ tục hành chính tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh và đã đạt được những chuyển biến tích cực. Thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chính



phủ, Thủ tướng Chính phủ, Tổ công tác cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ và qua rà soát, theo dõi kết quả cải cách TTHC của tỉnh, UBND tỉnh thường xuyên ban hành các văn bản đẩy mạnh công tác cải cách TTHC, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh nhằm hoàn thành các mục tiêu cải cách TTHC trọng tâm năm 2023<sup>3</sup>. Kịp thời triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC; Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/07/2023 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC cấp Phiếu lý lịch tư pháp tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp<sup>4</sup> và các văn bản của Tổ công tác Cải cách thủ tục hành chính của Chính phủ; thường xuyên theo dõi, nắm bắt và giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện của các cơ quan chuyên môn, UBND các huyện, thị xã, thành phố.<sup>5</sup>

Các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; hạn chế thấp nhất tỷ lệ hồ sơ quá hạn<sup>6</sup>, tập trung chuyển đổi quy trình, thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công từ phương thức truyền thống sang môi trường điện tử; đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm 100% kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản giấy và bản điện tử. Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện thanh toán trực tuyến<sup>7</sup> trên Cổng Dịch vụ công quốc gia vượt mục tiêu tối thiểu 30% trong tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính.

Trong năm 2023, UBND tỉnh đã triển khai thực hiện 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" và "Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng" trên địa bàn tỉnh<sup>8</sup>, phân công nhiệm vụ cụ thể, chi tiết cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương; thường xuyên chỉ đạo và đôn đốc các cơ

<sup>3</sup> Công văn số 10105/UBND ngày 03/10/2023 của UBND tỉnh.

<sup>4</sup> Công văn số 11985/UBND-KSTT ngày 14/11/2023 của UBND tỉnh.

<sup>5</sup> Công văn số 13030/UBND- KSTT ngày 11/12/2023; 11547/UBND ngày 06/11/2023; 9363/UBND ngày 18/09/2023; 3443/UBND ngày 12/04/2023... của UBND tỉnh.

<sup>6</sup> Tỷ lệ hồ sơ TTHC quá hạn của tỉnh năm 2023 là 0,399%.

<sup>7</sup> Theo số liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đến tháng 12/2023, tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 31,19%, tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 37,66%.

<sup>8</sup> Kế hoạch số 7671/UBND ngày 01/08/2023 của UBND tỉnh.



quan liên quan triển khai thực hiện, kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho các địa phương trong quá trình thực hiện<sup>9</sup>. Đồng thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trên Phần mềm dịch vụ công liên thông và các Phần mềm chuyên ngành trong quá trình thực hiện 02 nhóm dịch vụ công liên thông theo các yêu cầu của Văn phòng Chính phủ<sup>10</sup>; báo cáo Bộ Công an, Bảo hiểm xã hội Việt Nam các khó khăn vướng mắc liên quan đến vấn đề người dân tộc T'rin.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi vào hoạt động kể từ ngày 30/9/2023. Trung tâm đã đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật hiện đại, tiện ích nhất để phục vụ tiếp nhận, trả kết quả đối với 1.595 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh (Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục thuế tỉnh) và các dịch vụ của Công ty Cổ phần cấp thoát nước Khánh Hòa. Nhìn chung Trung tâm hoạt động cơ bản ổn định, đạt hiệu lực, hiệu quả rõ nét.

Triển khai Nghị quyết số 129/NQ-CP ngày 11/9/2020 của Chính phủ về phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 8 năm 2020, trong đó yêu cầu miễn, giảm các loại phí, lệ phí thực hiện dịch vụ công trực tuyến. UBND tỉnh Khánh Hòa đã trình HĐND tỉnh ban hành chính sách giảm mức thu phí, lệ phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng 50% mức thu phí, lệ phí giao dịch trực tiếp đối với 10/10 phí, lệ phí dịch vụ công cung cấp trực tuyến (04 khoản phí<sup>11</sup> và 05 khoản lệ phí<sup>12</sup> hoàn thành từ năm 2021; 01 khoản phí hoàn thành trong tháng 10 năm 2023<sup>13</sup>).

<sup>9</sup> Công văn 8899/UBND-KSTT ngày 24/08/2023 của UBND tỉnh;

<sup>10</sup> Báo cáo số 323/BC- UBND ngày 13/10/2023 của UBND tỉnh; Công văn số 12180/UBND-KSTT ngày 20/11/2023 của UBND tỉnh;

<sup>11</sup> Gồm: Phí thẩm định hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất theo Nghị quyết số 18/2021/NQ-HĐND ngày 10/12/2021 của HĐND tỉnh; Phí cung cấp thông tin về giao dịch bảo đảm bằng quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 13/2021/NQ-HĐND ngày 19/10/2021 của HĐND tỉnh; Phí đăng ký giao dịch bảo đảm theo Nghị quyết số 13/2021/NQ-HĐND ngày 19/10/2021 của HĐND tỉnh; Phí khai thác và sử dụng tài liệu đất đai trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 14/2021/NQ-HĐND ngày 19/10/2021 của HĐND tỉnh.

<sup>12</sup> Gồm: Lệ phí cấp giấy phép xây dựng trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 04/2021/NQ-HĐND ngày 28/7/2021 của HĐND tỉnh; Lệ phí đăng ký kinh doanh trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 05/2021/NQ-HĐND ngày 28/7/2021 của HĐND tỉnh; Lệ phí cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 06/2021/NQ-HĐND ngày 28/7/2021 của HĐND tỉnh; Lệ phí hộ tịch theo Nghị quyết số 12/2021/NQ-HĐND ngày 19/10/2021 của HĐND tỉnh; Lệ phí cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà, tài sản gắn liền với đất trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 18/2021/NQ-HĐND ngày 10/12/2021 của HĐND tỉnh.

<sup>13</sup> Phí thẩm định cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động cơ sở thể thao trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa: Nghị quyết số 16/2023/NQ-HĐND ngày 11/10/2023 của HĐND tỉnh (có hiệu lực từ ngày 22 tháng 10 năm 2023).



Do có sự chỉ đạo quyết liệt, kịp thời và sự chung tay, nỗ lực của các cơ quan, đơn vị, địa phương, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến rõ rệt và đi vào nề nếp. Trong đó, 100% TTHC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC đặc thù theo quy định), 100% các TTHC sau khi công bố đều được xây dựng quy trình nội bộ và quy trình điện tử để thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được kịp thời tiếp nhận, xử lý theo quy định, việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC<sup>14</sup> trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cũng đã được thực hiện đồng bộ tại Bộ phận Một cửa các cấp...góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

## **2. Về thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 100/TCTCCTTHC ngày 14/11/2023 của Tổ công tác Cải cách TTHC của Chính phủ.**

UBND tỉnh đã ban hành văn bản đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh nghiên cứu triển khai thực hoàn thành các nhiệm vụ theo yêu cầu tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 và Công văn số 100/TCTCCTTHC ngày 14/11/2023 của Tổ công tác cải cách TTHC của Chính phủ<sup>15</sup>, một số kết quả đạt được cụ thể:

- Về rà soát đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ, bảo đảm mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa ít nhất 20% TTHC: tỉnh đã phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa 02/08 TTHC nội bộ (đạt tỷ lệ 25%).

- Về tăng cường phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC:

+ UBND tỉnh đã trình Hội đồng nhân dân tỉnh thông qua Nghị quyết số 47/NQ-HĐND ngày 11/10/2023 của HĐND tỉnh về Đề án đẩy mạnh phân cấp cho Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong. Theo đó, Nghị quyết đề xuất phân cấp thẩm quyền giải quyết TTHC một số lĩnh vực: Giao thông vận tải; Tài nguyên và Môi trường; Công thương; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Xây dựng; Tư pháp; Giáo dục và Đào tạo; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thông tin và Truyền thông; Dân tộc; Ngoại vụ; Khoa học và Công nghệ; Nội vụ... Hiện các cơ quan chuyên

<sup>14</sup> Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đến tháng 12/2023 trên Cổng Dịch vụ Công quốc gia đạt 66.81%. Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đến tháng 12/2023 đạt 76.71%.

<sup>15</sup> Công văn số 12680/UBND-KSTT ngày 01/12/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa;



môn thuộc UBND tỉnh đang phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện<sup>16</sup>.

Ngoài ra trong năm 2023, UBND tỉnh cũng đã ban hành các Quyết định về phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC như:

+ Quyết định số 873/QĐ-UBND ngày 18/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Chủ tịch UBND cấp huyện giải quyết 03 TTHC lĩnh vực tổ chức phi chính phủ;

+ Quyết định số 1427/QĐ-UBND ngày 23/6/2023 của UBND tỉnh về quy định phân công nhiệm vụ quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực y tế trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

+ Quyết định số 1202/QĐ-UBND ngày 29/05/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ủy quyền cho Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong thực hiện thủ tục hành chính " Đề nghị tuyển người lao động Việt Nam vào các vị trí công việc dự kiến tuyển người lao động nước ngoài ";

+ Quyết định số 1203/QĐ-UBND ngày 29/05/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Sở Lao động thương binh và Xã hội thực hiện thủ tục hành chính " Đề nghị tuyển người lao động Việt nam vào các vị trí công việc dự kiến tuyển người lao động nước ngoài "

+ Quyết định số 2949/QĐ-UBND ngày 01/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ủy quyền phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính;

- Thực hiện tái cấu trúc quy trình các TTHC, dịch vụ công đã được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh để tiếp tục đơn giản hóa các quy trình, thủ tục, giấy tờ công dân theo thẩm quyền và trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định:

Năm 2023, UBND tỉnh tiếp tục đôn đốc các cơ quan chuyên môn của tỉnh tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm<sup>17</sup>. Kết quả 18 TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương được công bố trên CSDLQG về TTHC không sử dụng, xác thực, chia sẻ dữ liệu của CSDLQG về dân cư hoặc sử dụng định danh và xác thực điện tử của Bộ Công

<sup>16</sup> Công văn số 11706/UBND- TH ngày 08/11/2023 của UBND tỉnh;

<sup>17</sup> Năm 2023, tỉnh đã hoàn thành tái cấu trúc 01 TTHC (Quyết định số 247/QĐ-UBND ngày 03/02/2023 phê duyệt quy trình thực hiện thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư Pháp)



an thực hiện trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

Đối với TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của trung ương: Qua rà soát, hiện có 452/1798 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của địa phương có liên quan đến thông tin trong CSDLQG về dân cư và CCCD cần tra cứu, khai thác phục vụ giải quyết TTHC. Khi tiếp nhận hồ sơ các TTHC trên, công chức, viên chức một cửa của tỉnh có thể khai thác CSDL quốc gia về dân cư để tra cứu, khai thác 03 dịch vụ, gồm: Xác minh CCCD/CMND, xác minh thông tin chủ hộ, lấy thông tin công dân trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước khai thác từ CSDLQG về dân cư. Từ 01/01/2023 đến 15/11/2023, đã phát sinh 125.284 lượt khai thác, trong đó 10.836 lượt xác minh CCCD/CMND, 2057 lượt xác minh tin chủ hộ, 112.39 lượt lấy thông tin công dân.

- Về tăng cường rà soát các quy định TTHC hiện hành, kịp thời phát hiện các bất cập, hạn chế và đề xuất điều chỉnh theo quy định: Qua tổng hợp, đánh giá chất lượng rà soát, đánh giá thủ tục trọng tâm năm 2023, tỉnh đã tổng hợp báo cáo Văn phòng Chính phủ, các bộ, cơ quan ngang bộ, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đối với 12 thủ tục hành chính<sup>18</sup>. Tổng số chi phí dự tính tiết kiệm được là 664.526.022 đ, tỷ lệ cắt giảm là 48,2%.

- Về thực hiện kết nối, tích hợp Kho Quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia với hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh: hiện nay tỉnh Khánh Hòa đang triển khai xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới để thay thế cho hệ thống hiện có và sẽ được đưa vào vận hành chính thức trong Quý I năm 2024. Do đó, sau khi hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mới của tỉnh chính thức hoạt động, tỉnh sẽ triển khai việc kết nối Kho Quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia với hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đảm bảo đầy đủ, chính xác, tránh chồng chéo, trùng lặp.

#### **4. Những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

<sup>18</sup> Báo cáo số 268/BC-UBND ngày 14/09/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa; Báo cáo số 285/BC-UBND ngày 25/09/2023 của UBND tỉnh;



- Về tham mưu công bố danh mục TTHC năm 2023: vẫn còn nhiều bất cập tồn tại như tình trạng một số bộ, ngành cập nhật Quyết định công bố thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia chưa kịp thời; hoặc cập nhật thiếu dữ liệu thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia; hoặc cập nhật bãi bỏ mã số thủ tục hành chính đã công khai trên cơ sở dữ liệu mà không có Quyết định công bố TTHC kèm theo<sup>19</sup>.

- 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 chưa được cung cấp chỉ số tổng hợp, chỉ số thành phần chi tiết của từng đơn vị cấp sở, cấp huyện, cấp phòng, ban của huyện, cấp xã; một số tiêu chí chỉ cho phép xem tỷ lệ, không có số liệu chi tiết; chỉ biết điểm tổng hợp và chưa hiển thị số điểm không đạt của từng tiêu chí thành phần<sup>20</sup>... dẫn đến tình gặp khó khăn trong việc theo dõi, đôn đốc bộ chỉ số và đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị<sup>21</sup>.

- Việc thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn một số hạn chế như không đồng bộ trạng thái đã thanh toán kịp thời, dẫn tới địa phương phải lấy thủ công chứng từ thanh toán trên hệ thống quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiếp tục xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Việc kết nối phần mềm chuyên ngành của Bộ Giao thông vận tải (hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ, cấp đổi giấy phép lái xe...) với hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh gặp khó khăn vì hệ thống của Bộ vẫn chưa hoàn thành kết nối với trực liên thông NGSP dẫn đến chưa cung cấp đầy đủ các thông số kỹ thuật để phục vụ cho việc kết nối, tích hợp 2 hệ thống<sup>22</sup>. Đối với lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh: Địa phương vẫn phải sử dụng đồng thời phần mềm chuyên

<sup>19</sup> Quyết định số 4647/QĐ-BNN-TT ngày 06/10/2023 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, địa phương nhận ngày 06/11/2023;

Quyết định số 1085/QĐ-BTNMT ngày 28/4/2023 của Bộ Tài nguyên và Môi trường đã công bố TTHC mã số 1.003572; 1.001980; 1.003003; 1.003877; 2.001761 theo đó, địa phương cũng đã thực hiện địa phương hóa mã số TTHC này trên Cơ sở dữ liệu TTHC. Tuy nhiên sau 6 tháng, mã số TTHC này bị thay thế trên Cơ sở dữ liệu TTHC mà không có văn bản thông báo cho địa phương..

<sup>20</sup> Ví dụ chỉ số công khai minh bạch 18 điểm, gồm tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn (6/18), tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn (4/18), tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính (2/18), tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia (6/18). Tuy nhiên, bộ chỉ số chỉ hiển thị 11,3/18 điểm và không biết từng chỉ số đạt được nhiều điểm.

<sup>21</sup> Theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, tiêu chí về Công khai, minh bạch lấy kết quả trích xuất từ Bản đồ thực thi thể chế trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên hiện nay Bộ chỉ số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đang sử dụng dữ liệu đánh giá theo số điểm chung của tỉnh, do đó không khách quan đối với cấp xã.

<sup>22</sup> Dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống chuyên ngành của bộ chưa đồng bộ về hệ thống tỉnh.



ngành<sup>23</sup> của Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Việc này dẫn đến áp lực rất lớn cho địa phương trong việc giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; ảnh hưởng tới tính chính xác của dữ liệu TTHC trên hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Đến nay địa phương vẫn chưa được phân quyền tài khoản theo dõi, thống kê trên phần mềm liên thông<sup>24</sup> của Bộ Công an dẫn đến gặp khó khăn trong việc theo dõi, đôn đốc, báo cáo cũng như hỗ trợ xử lý các vấn đề gặp phải trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

### **III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA NĂM 2024**

Tiếp tục đôn đốc, theo dõi việc thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp DVC phục vụ người dân, doanh nghiệp. Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, đồng thời kiểm soát chặt chẽ quá trình ban hành TTHC mới, bảo đảm các TTHC dễ hiểu, dễ thực hiện và công bố đầy đủ, công khai, kịp thời theo quy định.

Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ, bảo đảm mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa ít nhất 20% TTHC và cắt giảm ít nhất 20% chi phí tuân thủ TTHC.

Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng dữ liệu số hóa và khai thác triệt để lợi ích mang lại của Đề án 06. Thực hiện xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử để khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng quy trình xử lý bên trong lại bằng giấy, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

#### **1. Đề nghị Văn phòng Chính phủ:**

- Đề nghị Văn phòng Chính phủ tiếp tục đôn đốc, nhắc nhở các bộ, ngành Trung ương chuẩn hóa và cập nhật đầy đủ, kịp thời các TTHC lên cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; khắc phục tình trạng lấy số trước thời điểm ngày thực ký ban hành Quyết định công bố TTHC, dẫn đến Quyết

<sup>23</sup> Chưa xác thực, định danh điện tử theo Nghị định số 59/2022/NĐ-CP, chưa có kho dữ liệu số hóa Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

<sup>24</sup> <https://lienthong.dichvucong.gov.vn>.



định công bố danh mục TTHC của tỉnh bị đánh giá là trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh; cung cấp công cụ thống kê quyết định công bố danh mục bị tính trễ hạn trên hệ thống (hiện tỉnh phải thống kê thủ công).

- Nâng cấp nền tảng thanh toán thanh toán trực tuyến quốc gia, sớm triển khai thanh toán trực tuyến thuế đất cho tổ chức.

2. Đề nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Chính phủ sớm hỗ trợ địa phương (nhất là lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh) thực hiện đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ của phần mềm do Bộ triển khai với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ.

3. Đề nghị Bộ Công an:

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống nộp hồ sơ thủ tục hành chính qua tài khoản VNeID để công dân dễ dàng xác thực khi nộp hồ sơ TTHC. Tự động thêm trường bắt buộc nhập số điện thoại và địa chỉ khi nộp hồ sơ trực tuyến qua VNeID, để UBND cấp xã thuận tiện trong việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, một số trường hợp khi công dân nộp trực tuyến UBND cấp xã muốn liên hệ để hướng dẫn bổ sung hồ sơ thì không biết phải liên lạc bằng cách nào, vì trên các trường thông tin không có số điện thoại và địa chỉ của công dân.

- Phân quyền tài khoản theo dõi, thống kê, báo cáo cho địa phương trên phần mềm dịch vụ công liên thông của Bộ Công an.

- Hỗ trợ thông tin kịp thời cho các địa phương khi gặp các lỗi thao tác trên phần mềm liên thông như các trường hợp đồng bộ hồ sơ trên phần mềm chậm; người dân nộp hồ sơ nhưng không chuyển qua phần mềm hộ tịch để xử lý được; thời gian chờ cấp định danh tương đối lâu, có trường hợp lỗi mạng kết nối đến hệ thống trong quá trình ký số nên ký số không thành công, dẫn đến quá hạn. Bổ sung các chức năng ra thông báo theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ như Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ...

4. Đề nghị Bộ Giáo dục và Đào tạo rà soát điều chỉnh quy định về cơ quan tiếp nhận hồ sơ đối với thủ tục “*Xét cấp học bổng chính sách*” (Mã số TTHC 1.002407) tại Quyết định số 2284/QĐ-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo<sup>25</sup>,

<sup>25</sup> Khoản 1 Điều 9 Nghị định số 84/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định: “Đối tượng: Sinh viên theo chế độ cử tuyển; học sinh trường dự bị đại học, trường phổ thông dân tộc nội trú; học viên cơ sở giáo dục nghề nghiệp dành cho thương binh, người khuyết tật.”



theo đó Sở Nội vụ là cơ quan tiếp nhận hồ sơ của đối tượng là sinh viên theo chế độ cử tuyển, tuy nhiên theo quy định tại Nghị định số 141/2020/NĐ-CP của Chính phủ thì “Sở Giáo dục và Đào tạo đóng vai trò Phó Chủ tịch thường trực Hội đồng cử tuyển để giúp Ủy ban nhân dân tỉnh **thực hiện công tác cử tuyển**” và tại Khoản 3 Điều 8: “Việc đăng ký xét tuyển học theo chế độ cử tuyển nộp trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện đến Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh hoặc Sở Giáo dục và Đào tạo hoặc qua cổng dịch vụ công cấp tỉnh hoặc Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh.”. Do đó, đề xuất Bộ Giáo dục và Đào tạo điều chỉnh sửa đổi hoặc giao việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính “Xét, cấp học bổng chính sách” cho Sở Giáo dục và Đào tạo để đảm bảo thống nhất công tác quản lý tại địa phương.

UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo Văn phòng Chính phủ./.

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- Văn phòng Chính phủ (bc);
- Thứ trưởng Bộ Giao thông vận tải Nguyễn Danh Huy, thành viên Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ;
- Các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, LH, ĐL, PT.

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tấn Tuân**