

Số: 476/TB-KKT

Khánh Hòa, ngày 16 tháng 3 năm 2022

THÔNG BÁO

Kết luận tại Hội nghị công bố Chỉ số, xếp hạng cải cách hành chính năm 2021 và đề ra biện pháp khắc phục hạn chế năm 2022

Ngày 14/3/2022, ông Nguyễn Trọng Hoàng - Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong chủ trì Hội nghị công bố Chỉ số, xếp hạng cải cách hành chính (CCHC) năm 2021. Thành phần dự họp gồm: Lãnh đạo Ban; Trưởng các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc; Tổ thư ký ISO và các thành phần liên quan.

Sau khi nghe công bố chỉ số, xếp hạng CCHC (theo Quyết định 107/QĐ-UBND ngày 11/01/2022 của UBND tỉnh); ông Nguyễn Trọng Hoàng đánh giá cao sự nỗ lực của tập thể CCVC cơ quan trong việc thực hiện công tác CCHC năm 2021, theo đó chỉ số xếp hạng CCHC của Ban trong năm 2021 xếp loại Tốt, đứng thứ 02 trong khối các sở ngành (tăng 06 bậc so với năm 2020), được UBND tỉnh tặng Bằng khen. Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC cần phải có giải pháp để thực hiện tốt hơn trong thời gian tới. Các thành viên tham dự Hội nghị đã tham gia ý kiến góp ý và kiến nghị một số biện pháp để tổ chức khắc phục những hạn chế trong quá trình thực hiện công tác CCHC và nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Ban trong năm 2022.

Trên cơ sở những ý kiến góp ý tại hội nghị, ông Nguyễn Trọng Hoàng yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc và các bộ phận liên quan cần bám sát nội dung chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Ban để thực hiện, nghiêm túc rút kinh nghiệm đối với những vấn đề còn tồn tại trong công tác CCHC và phục vụ công dân, đồng thời chỉ đạo nâng cao biện pháp khắc phục trong năm 2022, cụ thể như sau:

1. Về nội dung và giải pháp nâng cao chỉ số CCHC:

Trên cơ sở kết quả chấm điểm trên phần mềm Hệ thống quản lý chấm điểm Bộ chỉ số cải cách hành chính các cấp tỉnh Khánh Hòa năm 2021, cần quan tâm khắc phục một số nội dung sau:

1.1. Đối với các tiêu chí thành phần:

- **TCTP 6 tại Mục I** “Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC”: trong năm 2021, Ban đã xây dựng mô hình “Đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức theo Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc - KPI” để tham gia dự thi cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 5 - năm 2021. Vì vậy, Ban có 01 sáng kiến CCHC, đạt **01 điểm/02 điểm**.

Hướng khắc phục: Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, CCVC trong cơ quan cần nghiên cứu, tham mưu sáng kiến hoặc giải pháp mới để áp dụng có hiệu



quả đối với công tác chuyên môn hoặc công tác CCHC.

- **TCTP 1.3.3 tại Mục II** “*Lập danh mục VBQPPL tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực trong năm*” được Hội đồng thẩm định có ý kiến: “*Quyết định số 21/2018/QĐ-UBND quy định về điều kiện, tiêu chuẩn các chức danh Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng và tương đương các đơn vị thuộc, trực thuộc BQLKKT Vân Phong hết hiệu lực từ ngày 16/02/2021 (Do trong Quyết định có căn cứ Thông tư liên tịch số 06/2015/TTLT-BKHĐT-BNV bị thay thế bởi Thông tư số 12/2020/TT-BKHĐT từ ngày 16/02/2021)*” nên Ban đạt **0 điểm/0,5 điểm**.

Hướng khắc phục: Định kỳ 06 tháng, Văn phòng phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát, thống kê các VBQPPL do Ban tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực, kịp thời gửi Sở Tư pháp tổng hợp.

- **TCTP 5.3 tại Mục II** “*Thực hiện giải ngân Kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm*”: tính đến thời điểm đánh giá công tác CCHC (ngày 20/12/2021), giải ngân vốn là 60,6/87,2 tỷ đồng, đạt 69,5% kế hoạch vốn năm 2021. Vì vậy, Ban đạt **0,76 điểm/01 điểm**.

Hướng khắc phục: Phòng Kế hoạch - Tổng hợp chủ trì phối hợp Ban Quản lý dự án hạ tầng KKT và KCN xây dựng Kế hoạch chi tiết thực hiện giải ngân từng tháng, quý, 06 tháng và cả năm, đạt 90% trở lên kế hoạch đầu tư công hàng năm tính đến thời điểm đánh giá CCHC.

- **TCTP 6.4 tại Mục II** “*Triển khai Dịch vụ Bưu chính công ích*”: trong năm 2021, Ban không có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI. Vì vậy, Ban đạt **0 điểm/01 điểm**.

Hướng khắc phục: Văn phòng (bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền và hướng dẫn công dân sử dụng dịch vụ BCCI.

- **TCTP 4 tại Mục IV** “*Số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 100%*”: trong năm 2021, Ban có 04/37 TTHC không phát sinh hồ sơ (chiếm tỷ lệ 11%) nên **không được cộng 0,5 điểm**.

Hướng khắc phục: Văn phòng (Bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn giải quyết TTHC khuyến khích, tạo điều kiện cho doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến đối với các TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4.

- **TCTP 1.2 tại Mục I** “*Mức độ hoàn thành Kế hoạch CCHC*” được Hội đồng thẩm định có ý kiến: “*Ban cần đính kèm các tài liệu minh chứng cho việc đã hoàn thành các nhiệm vụ. Tạm thời ghi nhận ở mức hoàn thành 85% kế hoạch đã đề ra*”. Ban đã giải trình cụ thể tại CV số 3340/KKT-VP ngày 30/12/2021 và được Hội đồng chấm **0,78 điểm/1 điểm**.

Hướng khắc phục: Văn phòng lưu ý thực hiện báo cáo công tác CCHC năm 2022 theo hướng bổ sung link đính kèm đối với các nội dung giải trình mức độ hoàn thành Kế hoạch hàng năm.

- **TCTP 4.5.1 tại Mục II** “*Báo cáo kết quả thực hiện các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 10316/KH-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh; Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh*” được Hội đồng thẩm định có ý kiến: “*Chưa có báo cáo kết quả thực hiện hoạt động công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính 06 tháng đầu năm 2021 theo thống kê của Sở Nội vụ*” và được Hội đồng chấm **0,35 điểm/1 điểm**.

Hướng khắc phục: Văn phòng lưu ý thực hiện báo cáo đảm bảo theo yêu cầu hàng năm của Sở Nội vụ.

1.2. Đối với một số tiêu chí cần thực hiện để được cộng điểm thưởng trong năm 2022:

- Chủ động rà soát, báo cáo UBND tỉnh xử lý các vướng mắc, chông chéo về chức năng, nhiệm vụ trên các lĩnh vực quản lý (**1 điểm**): các phòng thường xuyên rà soát thực hiện và báo cáo Văn phòng để tổng hợp, cập nhật giải trình chấm điểm theo quy chế của tỉnh.

- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt từ 25% trở lên (**0,5 điểm**): Bộ phận Một cửa phối hợp với các phòng chuyên môn hướng dẫn, tạo điều kiện cho doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn (không có công việc trễ hạn, gia hạn) (**0,5 điểm**): Tất cả các phòng chú ý hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc, lưu ý không đề nghị gia hạn trả lời chỉ đạo của UB tỉnh trên phần mềm.

2. Giải pháp cải thiện chỉ số hài lòng và nâng cao chất lượng dịch vụ công:

2.1. Về tiếp cận dịch vụ:

Tiếp tục công khai, hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ và thanh toán trực tuyến tại Trung tâm Dịch vụ hành chính công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thường xuyên tuyên truyền doanh nghiệp sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết. Đồng thời, đăng tải trên trang thông tin điện tử của Ban và tuyên truyền trực quan tại Bộ phận Một cửa

2.2. Về thủ tục hành chính:

- Công khai đầy đủ Danh mục TTHC cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện bưu chính công ích thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban.

- Công khai đầy đủ phí, lệ phí và đề sẵn các tờ khai, bộ hồ sơ mẫu có đủ thông tin để khách hàng tham khảo.



- Xem xét lại thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đề xuất cho doanh nghiệp miễn nộp các giấy tờ không cần thiết.

2.3. Về sự phục vụ của CCVC:

- Công chức tại Bộ phận Một cửa cần thể hiện sự nhiệt tình, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng cho công dân trong thực hiện TTHC; tránh tình trạng công dân phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ.

- Định kỳ 2 lần/năm thực hiện khảo sát ý kiến, mức độ hài lòng của các cơ quan, đơn vị phối hợp giải quyết công việc và các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công. Lưu ý những ý kiến đóng góp của công dân để cải thiện thái độ phục vụ; minh bạch, rõ ràng và công bằng khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục.

- Công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; kết quả xử lý các góp ý, giải đáp vướng mắc, kiến nghị của công dân.

3. Một số điểm cần lưu ý thực hiện trong công tác CCHC năm 2022:

3.1. Về việc tham mưu ban hành quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực:

Ngay sau khi Văn phòng trình UBND tỉnh dự thảo Quyết định công bố danh mục TTHC thì các phòng chuyên môn đồng thời phải dự thảo quy trình nội bộ giải quyết TTHC để có thể kịp thời trình UBND tỉnh quy trình giải quyết TTHC trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày Quyết định công bố TTHC được ban hành, tránh tình trạng đôn đốc nhiều lần.

3.2. Về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn TTHC nghiêm túc thực hiện các bước tác nghiệp giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa đúng theo thời gian đã thiết lập tại quy trình nội bộ. Văn phòng Ban (giao Bộ phận Một cửa) theo dõi kết quả xử lý hồ sơ trong tháng, tổng hợp kết quả xử lý hồ sơ trễ hạn năm để làm căn cứ đánh giá, xếp loại công chức và bình xét thi đua cuối năm.

3.3. Về việc đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ban:

Đề nghị các phòng và cá nhân tham gia quy trình giải quyết TTHC lưu ý các ý kiến góp ý nhằm hạn chế tối đa phản ánh tiêu cực của khách hàng đối với sự phục vụ của Ban.

3.4. Về việc thực hiện các báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh và Hệ thống thông tin báo cáo của quốc gia:

Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc nghiêm túc thực hiện báo cáo theo lĩnh vực phụ trách đúng thời hạn và đảm bảo chất lượng.

3.5. Về tồn tại, hạn chế qua kiểm tra công tác CCHC năm 2021 (nêu tại Báo cáo số 280/BC-ĐKT ngày 28/01/2021):

- Trường hợp thời gian trên kết quả giải quyết TTHC sớm hơn thời gian trong văn bản đề nghị của doanh nghiệp (hồ sơ số 0022100140). Đối với Hồ sơ này, là hồ sơ trực tuyến thủ tục “Cấp lại GPLĐ cho người lao động nước ngoài” của công ty TNHH JEIL VINA nộp ngày 30/3/2021, hạn trả ngày 05/4/2021. Hồ sơ đảm bảo đủ 05 thành phần đầu vào, tuy nhiên Công ty ghi ngày ban hành Văn bản đề nghị cấp lại GPLĐ số 03-2021/JVN thành ngày 05/4/2021, dời lại 06 ngày so với thời điểm 30/3/2021 công ty nộp hồ sơ. Bộ phận Một cửa và phòng QLDN khi xử lý hồ sơ đã không kiểm tra kỹ ngày tháng ban hành của Văn bản số 03-2021/JVN nên để xảy ra trường hợp đơn xin cấp lại GPLĐ có ngày tháng ban hành sau thời điểm có kết quả giải quyết hồ sơ.

- Đề nghị:

+ Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn lưu ý kiểm tra thành phần hồ sơ đúng và đủ theo quy định, không để tái diễn trường hợp thời gian trên kết quả giải quyết TTHC sớm hơn thời gian trong văn bản đề nghị của doanh nghiệp.

+ Nhắc nhở doanh nghiệp ghi ngày tháng ban hành văn bản đúng với thời gian thực tế, không ghi dời ngày ban hành sau thời điểm nộp hồ sơ.

Thừa lệnh Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Văn phòng thông báo để các phòng, đơn vị và toàn thể CCVC thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Vân phong biết và nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lãnh đạo Ban;
- CCVC cơ quan;
- Lưu: VT, VP, LTND, 02.

**TL. TRƯỞNG BAN
CHÁNH VĂN PHÒNG**



Vương Thị Lệ Huyền