

Số: 1445/BC-SNV

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 6 năm 2017

BÁO CÁO

Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 3149/UBND-NC ngày 18/4/2017 về việc tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; trên cơ sở theo dõi, tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân từ các cơ quan, đơn vị từ năm 2014 đến nay, Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh như sau:

I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA CỔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH

Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh (gọi tắt là Cổng thông tin) được thành lập theo Quyết định số 1842/QĐ-UBND ngày 18/7/2014 của UBND tỉnh và đưa vào vận hành từ tháng 10/2014 (địa chỉ: cchc.khanhhoa.gov.vn). Cổng thông tin là đầu mối thống nhất của tỉnh Khánh Hòa trên mạng internet để thông tin, tuyên truyền các chủ trương, chính sách, giải pháp của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về cải cách hành chính; cập nhật thông tin và tình hình, kết quả cải cách hành chính; cung cấp cơ sở dữ liệu về cải cách hành chính, cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, điều hành cải cách hành chính, kiểm soát quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chia sẻ sáng kiến cải cách, khảo sát mức độ hài lòng; thực hiện tương tác mạnh mẽ với tổ chức, cá nhân để thúc đẩy tiến trình cải cách hành chính.

Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh thành lập Ban Biên tập gồm 09 đồng chí hoạt động kiêm nhiệm là cán bộ của Ban Tổ chức Tỉnh ủy và các Sở: Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng UBND tỉnh; trong đó đồng chí Trưởng ban là Phó Giám đốc Sở Nội vụ, 02 thư ký là Trưởng và Phó trưởng Phòng Cải cách hành chính của Sở Nội vụ.

Trang chủ của Cổng thông tin có hơn 20 chuyên mục, tất cả các chuyên mục đều đăng tải kịp thời, đầy đủ các thông tin, sự kiện cải cách hành chính của tỉnh và trung ương. Đồng thời có những ứng dụng trực tuyến phục vụ cán bộ, công chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp như: Danh mục Bộ phận một cửa điện tử các sở, ngành, địa phương; Tra cứu thủ tục hành chính; Tra cứu thủ tục mức độ 3; Nộp hồ sơ trực tuyến; Tra cứu tiến độ hồ sơ; Thống kê kết quả hồ sơ một cửa; Hướng dẫn, tuyên truyền nộp hồ sơ điện tử, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;... Các ứng dụng này được 28 trang thông tin điện tử của tỉnh tạo liên kết nhằm đa dạng hóa đầu mối

truy cập, khai thác cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức.

Công thông tin đã đăng tải 1.176 tin bài, văn bản, thu hút hơn 790.000 lượt truy cập từ 108.725 địa chỉ máy chủ không chỉ ở Việt Nam mà còn ở khắp nơi trên thế giới (Mỹ, Đức, Nga, Úc, Nhật Bản, Trung Quốc, ...), bình quân lượng truy cập trong 06 tháng đầu năm 2017 đạt khoảng 30.000 lượt/tháng. Hơn 400 tin, bài viết phân tích có chất lượng thu hút trên 500 lượt xem, nghiên cứu của độc giả, trong đó hơn 100 tin, bài có trên 1.000 lượt truy cập: “Một số vướng mắc trong thực hiện pháp luật về xử lý vi phạm hành chính” (18.900 lượt); “Các vấn đề phát sinh thường gặp và cách xử lý trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ nộp thuế điện tử” (8.550 lượt); “Hoàn thiện mô hình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông - Hiểu đúng để thực hiện đúng” (3.971); “Một số vấn đề cần quan tâm về triển khai mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại năm 2015” (3.838 lượt); “Hướng dẫn nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng internet ở mức độ 3” (3.576 lượt); “Trả lời phản ánh của bạn đọc Lê Thị Hồng Nhung về tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã” (2.780 lượt); “UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch CCHC giai đoạn 2016 - 2020 và Kế hoạch CCHC năm 2016” (2.048 lượt); “Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đất đai theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Khánh Hòa - Mô hình nào hiệu quả nhất? - Kỳ cuối” (2.005 lượt); “Hoàn thiện cơ chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính về đất đai - Yêu cầu bức thiết từ thực tiễn” (1.759 lượt).

Chuyên mục “Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa” thu hút được rất nhiều bạn đọc quan tâm, tham gia và ủng hộ.

II. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, VƯỚNG MẮC CỦA CÔNG DÂN TRÊN CÔNG THÔNG TIN

Một trong các chức năng chính của Công thông tin Cải cách hành chính tỉnh là tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân liên quan đến cải cách hành chính. Để thực hiện tốt chức năng đó, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý và duy trì hoạt động Công thông tin Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa kèm theo Quyết định số 1864/QĐ-UBND, quy định về cơ chế, thời gian tiếp nhận, xử lý và phản hồi các phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân. Các sở, ban, ngành, địa phương khi nhận được phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân liên quan đến lĩnh vực, ngành mình phụ trách do Ban Biên tập chuyên đến có trách nhiệm xem xét, trả lời gửi Ban Biên tập trong thời hạn 03 ngày làm việc để Ban Biên tập trả lời cho công dân, trường hợp phức tạp thì thời hạn trả lời không quá 10 ngày làm việc.

Địa chỉ email tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của Ban Biên tập là cchc@khanhhoa.gov.vn và cchckh@gmail.com. Công dân có thể gửi phản ánh, kiến nghị; vướng mắc, thắc mắc qua 02 địa chỉ nêu trên hoặc truy cập vào địa chỉ website cchc.khanhhoa.gov.vn để trực tiếp điền các thông tin theo form yêu cầu tại chuyên mục “Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa”.

Kết quả sau 02 năm rưỡi vận hành, Ban Biên tập đã tiếp nhận, trực tiếp xử lý hoặc phối hợp xử lý hoặc biên tập, chuyển đến các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết và nhận kết quả để trả lời tổng cộng 62 phản ánh, kiến nghị, vướng mắc, thắc mắc cho công dân (30 phản ánh, kiến nghị, 32 vướng mắc, thắc mắc), trong đó Sở Nội vụ trực tiếp xử lý hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và trả lời cho công dân 11 vướng mắc, thắc mắc; chuyên cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và nhận kết quả giải quyết để trả lời cho công dân 51 phản ánh, kiến nghị, vướng mắc. Các cơ quan, đơn vị đã xử lý và gửi kết quả cho Ban Biên tập theo đúng thời gian đề nghị 37 trường hợp (72,6%), chậm hơn so với thời gian đề nghị 14 trường hợp (27,4%). Ngoài ra, thông qua số điện thoại đường dây nóng 0583.810.440, Ban Biên tập đã tiếp nhận, xử lý nhanh hoặc hướng dẫn công dân liên hệ với cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết hàng trăm câu hỏi, vướng mắc của công dân liên quan đến cải cách hành chính.

Công dân phản ánh, kiến nghị, vướng mắc, thắc mắc trên 03 lĩnh vực thủ tục chính là cấp giấy phép lái xe, đất đai, hộ tịch và những thắc mắc trong triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Nội dung phản ánh chủ yếu là giải quyết hồ sơ trễ hẹn nhưng không có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả; yêu cầu giấy tờ ngoài thành phần quy định; thông báo tin nhắn đã có kết quả nhưng thực tế hồ sơ giải quyết chưa xong; trả kết quả không đúng quy định; cán bộ một cửa vắng mặt trong giờ làm việc hoặc có thái độ thờ ơ, tắc trách, làm khó công dân,...

Bên cạnh những thắc mắc, phản ánh, Ban Biên tập còn nhận được nhiều góp ý rất tâm huyết, mang tính xây dựng cao, đề xuất nhiều giải pháp quan trọng từ bạn đọc để cơ quan thẩm quyền nghiên cứu tiếp thu, hoàn thiện quy định quản lý, tiêu biểu là góp ý của công dân Nguyễn Tú về quản lý nhà nước trên lĩnh vực xây dựng, đất đai; góp ý của công dân Nguyễn Phú Cường, công dân Nguyễn Thanh Hồ về giải pháp đảm bảo an toàn giao thông; góp ý của công dân Nguyễn Đình Huy về quản lý giá dịch vụ giao thông vận tải; góp ý của công dân Lê Thị Hồng Nhung về tổ chức Bộ phận một cửa của UBND cấp xã; góp ý của công dân Lê Huỳnh Mỹ Vân về trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết hồ sơ của công dân;.... Đây là những góp ý chân thành, thể hiện tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân đối với công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh rất cần được cơ quan chức năng quan tâm, nghiên cứu và có giải pháp.

Tổng hợp cho thấy toàn bộ các phản ánh, kiến nghị, vướng mắc, thắc mắc của công dân đều được Ban Biên tập tiếp nhận, chuyển cơ quan chức năng để xử lý trong vòng 48 giờ (hầu hết được xử lý trong vòng 24 giờ). Đối với những nội dung nghiệp vụ thuộc phạm vi theo dõi, hướng dẫn của Sở Nội vụ thì trả lời ngay sau khi tiếp nhận.

Sau khi tiếp nhận phản hồi của các cơ quan, đơn vị, địa phương, Ban Biên tập trả lời ngay cho công dân qua email và thông báo bằng điện thoại để công dân biết. Đồng thời lựa chọn, biên tập để đăng tải công khai trên chuyên mục “Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa” những

nội dung có giá trị tham khảo chung để người dân, tổ chức, doanh nghiệp vận dụng nếu rơi vào các trường hợp tương tự (đã biên tập 20 vấn đề). Kết quả trả lời của các cơ quan, đơn vị, địa phương bằng văn bản là ý kiến chính thức để công dân sử dụng giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của mình.

Nhờ sự hỗ trợ hiệu quả của chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh, nhiều khó khăn, vướng mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp được hướng dẫn, giải quyết kịp thời. Hộp thư Ban Biên tập đã nhận được sự đánh giá rất tích cực và lời cảm ơn chân thành từ bạn đọc. Nhiều công dân đã liên hệ và có lời cảm ơn Ban Biên tập qua điện thoại.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

- Qua hơn 02 năm rưỡi đi vào hoạt động, Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh đã tiếp nhận, xử lý và phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý trả lời kịp thời, trách nhiệm đối với các phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân. Cổng thông tin ngày càng được cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh biết đến và tham gia tương tác. Đây là một trong những kênh quan trọng góp phần nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Thông qua các phản ánh, kiến nghị, góp ý, vướng mắc, thắc mắc của công dân, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã thực hiện rà soát, khắc phục kịp thời những hạn chế, yếu kém được công dân chỉ ra trong công tác quản lý. Đồng thời giúp cơ quan, người có thẩm quyền phát hiện những hành vi tặc trách, chậm trễ, gây phiền hà, nhiễu nhiễu cho công dân của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ để kịp thời chấn chỉnh, xử lý.

2. Kiến nghị

Để việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân đạt hiệu quả cao hơn nữa, Sở Nội vụ kính đề nghị UBND tỉnh tiếp tục quan tâm chỉ đạo tổ chức và hoạt động của Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh. Đồng thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện một số nội dung sau:

- Bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm đầu mối phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị, vướng mắc, thắc mắc của công dân do Ban Biên tập chuyển đến và gửi kết quả để Ban Biên tập trả lời cho công dân theo đúng thời gian quy định tại Quyết định số 1864/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

- Niêm yết đầy đủ thông tin về số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và người đứng đầu cơ quan, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của Phòng Cải cách hành chính - Sở Nội vụ tại bộ phận một cửa và in vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để tạo thuận lợi cho công dân khi thực hiện phản ánh, kiến nghị hoặc đề nghị được hướng dẫn đối với các nội dung thuộc phạm vi quản lý. Đồng thời, quan tâm bố trí

cán bộ tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của công dân qua đường dây nóng, không để xảy ra tình trạng có đường dây nóng nhưng không có người trực.

- Tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời các phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân thông qua đường dây nóng, trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Đồng thời gửi thông tin về Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh để nghiên cứu, biên tập và đăng tải công khai để người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết, tham khảo nếu rơi vào trường hợp tương tự.

- Cập nhật đầy đủ, rõ ràng, chính xác thông tin về họ tên, số điện thoại, thư điện tử, địa chỉ của khách hàng nộp hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử để thuận lợi cho việc gửi thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ, thông báo từ chối giải quyết hồ sơ hoặc thông báo thực hiện nghĩa vụ tài chính. Đây còn là cơ sở dữ liệu quan trọng để từng bước hình thành cơ sở dữ liệu khách hàng, thực hiện tương tác, giới thiệu dịch vụ công, khảo sát sự hài lòng, đẩy mạnh ứng dụng trực tuyến trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của cá nhân, tổ chức trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh và một số kiến nghị, đề xuất (Đính kèm bảng tổng hợp phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân).

Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh./...*ml*

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Đ/c Lê Đức Vinh - Chủ tịch UBND tỉnh (báo cáo);
- Các Sở và Ban Quản lý Vân Phong (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- Cổng TTĐT tỉnh, CTTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Lưu: VT, CCHC.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



SỞ NỘI VỤ
TỈNH KHÁNH HÒA

Nguyễn Trọng Thái



PHỤ LỤC

Bảng tổng hợp phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của công dân trên Cổng thông tin cải cách hành chính của tỉnh
(Ban hành kèm theo Báo cáo số: /BC-SNV ngày /6/2017 của Sở Nội vụ)

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
I. Về phản ánh, kiến nghị							
1	Lê Văn Hào	Phản ánh về việc nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa phường Vĩnh Hòa	20/01/2015	Sở Nội vụ	X		
2	Nguyễn Ngọc Duy Tiên	Phản ánh về việc giải quyết hồ sơ chậm trễ; ghi sai thông tin	12/8/2015	Sở Nội vụ	X		
3	Nguyễn Ngọc Duy Tiên	Phản ánh về tình trạng đỗ xe nguy hiểm tại đoạn đường Quốc lộ 1A qua cụm công nghiệp Diên Phú	07/9/2015	Sở Giao thông vận tải	X		
4	Nguyễn Phú Cường	Phản ánh về việc bố trí, lắp đặt các công trình gây trở ngại giao thông trên Quốc lộ 01A và cho biết có giải pháp xử lý muốn được đề xuất với cơ quan có thẩm quyền	12/9/2015	Sở Giao thông vận tải	X		
5	Nguyễn Thanh Lùng	Phản ánh về việc chậm trễ giải quyết thủ tục nhà đất của UBND thành phố Nha Trang	29/9/2015	UBND thành phố Nha Trang		X	
6	Lê Thị Hồng Nhung	Phản ánh về tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã	03/12/2015	Sở Nội vụ	X		
7	Nguyễn Khắc Thường	Phản ánh bộ phận đo vẽ 17B Hoàng Hoa Thám trả kết quả đo vẽ quá thời hạn hợp đồng	14/01/2016	Sở Tài nguyên và Môi trường	X		
8	Nguyễn Đình Huy	Kiến nghị Sở Giao thông Vận tải xem xét,	29/02/2016	Sở Giao	X		Trân trọng cảm ơn!

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
		yêu cầu xe bus Quyết Thắng giảm giá cước		thông vận tải			
9	Nguyễn Thanh Hồ	Phản ánh đoạn đường nguy hiểm thường xuyên gây tai nạn giao thông tại đoạn đường ga Giã thị trấn Vạn Giã - Vạn Ninh	29/02/2016	Sở Giao thông vận tải	X		
10	Bùi Thanh Quang	Phản ánh UBND thành phố Nha Trang chậm trả kết quả hồ sơ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	21/3/2016	UBND thành phố Nha Trang		X	
11	Phạm Hoàng Giang	Đề nghị được hướng dẫn văn bản áp dụng điều chỉnh dự toán công trình điện	31/3/2016	Sở Công Thương		X	Xin chân thành Cảm ơn Sở Công thương đã thông tin lại.
12	Nguyễn Văn Huy	Phản ánh về việc không được phường Vĩnh Phước - Nha Trang cấp Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn	09/5/2016	Sở Tư pháp		X	
13	Nguyễn Thái Can Trường	Phản ánh về thực hiện thủ tục đăng ký cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thuộc lĩnh vực đất đai	19/5/2016	UBND thành phố Nha Trang		X	
14	Lê Văn Hòa	Phản ánh về lề lối làm việc của cán bộ, công chức phòng Kinh tế hạ tầng huyện Cam Lâm	18/6/2016	UBND huyện Cam Lâm		X	
15	Lê Minh Quang	Phản ánh về việc chậm trễ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	28/6/2016	UBND thành phố Nha Trang		X	
16	Phạm Ngọc Tín	Phản ánh về việc trung tâm làm sai hồ sơ đăng ký thi lái xe hạng A1	14/8/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
17	Đào Thị Minh Nguyệt	Phản ánh việc bảo vệ và Ban quản trị nhà chung cư 192 Dã Tượng thiết lập giờ giới nghiêm và đề nghị được hướng dẫn quy trình khiếu nại	23/8/2016	Sở Xây dựng	X		
18	Phạm Thị Mỹ Hạnh	Phản ánh về việc UBND thành phố Cam Ranh giải quyết chậm trễ hồ sơ xin chuyển mục đích quyền sử dụng đất	06/9/2016	UBND thành phố Cam Ranh		X	
19	Nguyễn Hoàng Nhật Duy	Phản ánh về việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến tại Sở Giao thông vận tải	28/9/2016	Sở Giao thông vận tải	X		
20	Nguyễn Thị Nhi Nga	Phản ánh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về đất đai tại Bộ phận một cửa UBND thành phố Cam Ranh	05/10/2016	UBND thành phố Cam Ranh		X	
21	Đặng Thị Kim Ngân	Phản ánh về việc tiếp nhận hồ sơ tại UBND xã Vạn Lương	06/10/2016	Sở Tư pháp		X	
22	Nguyễn Tú	Phản ánh về một số bất cập, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực xây dựng tại UBND thành phố Cam Ranh	10/10/2016	Sở Xây dựng	X		Tôi xin cảm ơn công thông tin về việc nhanh chóng phản hồi.
23	Đoàn Trọng Nghĩa	Phản ánh việc nhận kết quả theo tra cứu trên phần mềm một cửa và Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả	12/10/2016	UBND huyện Diên Khánh	X		
24	minhcr1984@gmail.com	Kiến nghị về không gian giao tiếp tại Bộ phận một cửa UBND thành phố Cam Ranh	25/10/2016	UBND thành phố Cam Ranh	X		Tôi chân thành cảm ơn Ban Biên tập Công thông tin điện tử

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
							CCHC Khánh Hòa đã quan tâm.
25	Nguyễn Thị Hồng Nhung	Phản ánh thái độ làm việc của nhân viên BHXH thành phố Nha Trang	06/3/2017	BHXH tỉnh		X	Cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ của Ban Biên tập.
26	Huỳnh Thị Gái	Đề nghị xem xét giải quyết việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	13/3/2017	UBND thành phố Nha Trang		X	Gia đình đã nhận được hồi âm từ Ban Biên Tập, mặc dù chưa được mỹ mãn lắm nhưng gia đình vẫn luôn tin tưởng các cấp có thẩm quyền vì đã có pháp luật! Xin trân trọng Cảm ơn.
27	Nguyễn Thị Ánh Phương	Phản ánh về thời gian giải quyết hồ sơ	28/3/2017	UBND thành phố Nha Trang	X		
28	Nguyễn Văn Đô	Phản ánh về việc cập nhật tiến độ hồ sơ không đúng với thực tế	05/4/2017	UBND thành phố Nha Trang	X		Xin cảm ơn Anh/chị, Tôi sẽ đến đúng giờ để được sự hướng dẫn của các Anh/chị. Trân trọng!
29	Phạm Minh Tú	Phản ánh về việc trả hồ sơ qua bưu chính không đúng địa điểm	13/4/2017	Bưu điện tỉnh		X	Tôi đã nhận được thư lúc 17 giờ ngày 13/4/2017 sau nhiều phiền toái. Cơ quan chuyển thư là

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
							VIETTEL POST. Xin báo để quý cơ quan được rõ. Cảm ơn!
30	Lê Huỳnh Mỹ Vân	Phản ánh về việc chậm trễ cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở cho công dân	23/5/2017	UBND thành phố Nha Trang		X	Tôi xin chân thành Cảm ơn Ban Biên tập đã kịp thời phản ánh, liên hệ với UBND Tp. Nha Trang để hồ sơ của tôi được giải quyết (13/06 tôi được hẹn nhận GCN). Một lần nữa xin chân thành Cảm ơn Ban Biên tập, Cảm ơn UBND TP. Nha Trang đã giải quyết hồ sơ của tôi. Trân trọng!
II. Về vướng mắc, thắc mắc							
1	UBND xã Ninh Bình	Hỏi về phụ cấp cán bộ một cửa và khoán công tác phí	04/11/2014	Sở Nội vụ	X		
2	nguyendinhthinh1973@gmail.com	Hỏi về nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa cấp xã, phường, thị trấn	17/6/2015	Sở Nội vụ	X		
3	Nguyễn Phụng Long	Hỏi Sở Giao thông Vận tải về cấp đổi giấy phép lái xe hạng A1	31/8/2015	Sở Giao thông Vận tải	X		Cảm ơn ban biên tập rất nhiều.
4	Bùi Quốc Huy	Hỏi về thời điểm nhận kết quả giải quyết	14/9/2015	Sở Nội vụ	X		Xin cảm ơn Công

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
		hồ sơ					thông tin điện tử CCHC Khánh Hòa.
5	Nguyễn Thị Bích Kiều	Hỏi về việc cấp lại giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	26/11/2015	Sở Tư pháp	X		
6	Nguyễn Văn Phú	Hỏi về thủ tục sang tên đổi chủ xe máy	26/11/2015	Công an tỉnh	X		
7	Vũ Văn Nam	Đề nghị có biểu mẫu khai thuế thu nhập cá nhân khi sang nhượng bất động sản	21/12/2015	Cục Thuế tỉnh	X		
8	Phạm Thị Thùy Trang	Hỏi về thủ tục cải chính hộ tịch	04/01/2016	Sở Tư pháp	X		
9	Lương Xuân Quỳnh	Hỏi về thủ tục cấp lại giấy phép lái xe trong trường hợp bị mất	06/01/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		
10	thanhhabaohuy@gmail.com	Hỏi về thủ tục cho người nước ngoài thuê nhà	19/01/2016	Sở Nội vụ	X		
11	Nguyễn Thị Kim Nhân	Hỏi về cấp lại giấy phép lái xe trong trường hợp bị mất	07/4/2016	Sở Giao thông vận tải	X		
12	Nguyễn Hữu Hoài	Hỏi về thủ tục đổi Giấy phép lái xe quá hạn	07/4/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		Cảm ơn ban biên tập.
13	Lê Bảo Ngôn	Hỏi về thủ tục cấp lại giấy đăng ký xe	08/4/2016	Công an tỉnh	X		
14	Nguyễn Hữu Hoài	Hỏi về thủ tục đổi giấy phép lái xe B2 khi mất hồ sơ gốc	13/4/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		Cảm ơn ban biên tập.

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
15	Trần Vũ Thùy Đoan	Đề nghị hướng dẫn thực hiện thủ tục ngừng nộp thuế chuyển đổi mục đích sử dụng đất	10/5/2016	Cục Thuế tỉnh	X		Cảm ơn anh, chị rất nhiều ạ.
16	Nguyễn Ngọc Như Tâm	Hỏi về thủ tục ghi chú ly hôn vào Sổ hộ tịch	10/5/2016	Sở Tư pháp	X		Trước tiên, tôi xin chân thành Cảm ơn sự hướng dẫn và trả lời tận tình, kịp thời của Ban Biên tập. Hôm nay, ngày 23/06/2016, tôi đã nhận đầy đủ phần còn lại của hồ sơ gốc từ Phòng Tư pháp UBND thị xã Ninh Hòa. Xin trân trọng kính chào.
16	Phan Châu Thượng	Hỏi về phân chia di sản thừa kế, đăng ký nhập hộ khẩu thường trú, quyền sử dụng đất	06/7/2016	Sở Nội vụ	X		
17	Nguyễn Thị Hải (Nhân viên bộ phận một cửa của thành phố Vũng Tàu)	Hỏi về bố trí công chức tại Bộ phận một cửa cấp xã	26/8/2016	Sở Nội vụ	X		Em chân thành cảm ơn Ban Biên tập đã quan tâm và trả lời thắc mắc của em. Em chúc BBT nhiều sức khỏe và ngày càng nhận được nhiều hơn sự tin tưởng, chia sẻ từ độc giả.

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
18	Trần Bảo Nhi	Thắc mắc một vài vấn đề về thủ tục ly hôn	03/9/2016	Sở Tư pháp	X		
19	Kim Nhung	Hỏi về đăng ký định mức nước sinh hoạt	27/9/2016	Sở Công thương	X		
20	Đoàn Trọng Nghĩa	Hỏi về thời gian giải quyết hồ sơ	28/9/2016	Sở Nội vụ	X		
21	Võ Bá Hoàng	Hỏi về thời gian và địa điểm trả bằng lái xe B2 (cấp mới)	04/10/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		
22	Nguyễn Khắc Định	Hỏi về thủ tục cấp lại hồ sơ gốc giấy phép lái xe bị mất	17/10/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		
23	Phạm Văn Quốc	Hỏi về thủ tục cấp lại giấy phép lái xe bị mất	19/10/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		
24	Nguyễn Nam Phong	Hỏi về thủ tục cấp đổi bằng lái xe A1	24/10/2016	Sở Giao thông Vận tải	X		
25	Trần Văn Xương	Hỏi về thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	21/11/2016	Sở Tài nguyên và Môi trường	X		
26	Nguyễn Công Hậu	Hỏi về tra cứu số giấy phép lái xe hạng A1	16/01/2017	Sở Giao thông Vận tải	X		
27	Nguyễn Hùng Vĩ	Đề nghị cung cấp thông tin về thể thao tỉnh Khánh Hòa	23/02/2017	Sở Văn hóa và Thể thao	X		
28	Lương Trung Hán	Hỏi về chính sách sinh viên thuộc nguồn dự bị dài hạn của tỉnh	27/02/2017	Sở Nội vụ	X		Chúng tôi cảm ơn sự nhanh nhạy trả lời kịp

Stt	Họ và tên/ thư điện tử của công dân	Nội dung phản ánh, kiến nghị, thắc mắc	Ngày tiếp nhận	Xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc			Thư phúc đáp của công dân khi được Ban Biên tập trả lời
				Cơ quan xử lý	Đúng hạn	Trễ hạn	
							thời của ban giám đốc. Gia đình Tôi và Cháu sẽ tìm hướng giải quyết sao cho phù hợp.
29	Đào Xuân Toàn	Hỏi về nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3	03/3/2017	Sở Nội vụ	X		Thành thật xin Cảm ơn Ban Biên tập nếu được như vậy thì việc nộp hồ sơ mức độ 3 như vậy quá tiện lợi cho người dân. Một lần nữa xin Cảm ơn ban biên tập đã quan tâm và hướng dẫn.
30	Triệu Thị Hoàng	Hỏi về cách thức thực hiện thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe hoặc bằng lái xe của nước ngoài	18/3/2017	Sở Giao thông Vận tải	X		
31	Nguyễn Văn Tiến	Hỏi về thủ tục cấp gia hạn phù hiệu xe	01/6/2017	Sở Giao thông Vận tải	X		Rất cảm ơn vì những thông tin bổ ích trên.
32	Nguyễn Lương Tuấn	Hỏi về việc xác nhận sơ yếu lịch lịch	19/6/2017	Sở Tư pháp	X		Cảm ơn Ban Biên tập.
Tổng (I và II): 62 phản ánh, kiến nghị, vướng mắc					48	14	

