

Số: ~~2107~~ 1107/BC-ĐKT

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 9 năm 2019

**BÁO CÁO**  
**Kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2019**

Thực hiện Quyết định số 979/QĐ-UBND ngày 08/4/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính tỉnh năm 2019, Quyết định số 1375/QĐ-UBND ngày 10/5/2019 về việc tổ chức kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2019; Thông báo số 1241/TB-SNV ngày 07/6/2019; từ tháng 7/2019 – tháng 9/2019, Đoàn Kiểm tra công tác cải cách hành chính tiến hành thực hiện kiểm tra toàn diện và kiểm tra chuyên đề tại 28 cơ quan, đơn vị, địa phương. Cụ thể:

Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra toàn diện công tác CCHC gồm: Ban Quản lý Khu Kinh tế Vân Phong, Công an tỉnh, Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình nông nghiệp và PTNT, Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình Giao thông, Đại học Khánh Hòa, UBND huyện Khánh Vĩnh, UBND huyện Cam Lâm và UBND phường Vạn Thắng (thành phố Nha Trang). Để tránh trùng lặp với nội dung kiểm tra chuyên sâu của ngành, lĩnh vực do các cơ quan chủ trì, quản lý thực hiện (Sở Tư pháp, Sở Khoa học và Công nghệ), năm 2019, Đoàn kiểm tra công tác CCHC tiến hành thực hiện kiểm tra trên các lĩnh vực: Cải cách thủ tục hành chính; việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; cải cách tổ chức bộ máy; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; hiện đại hóa hành chính.

Bên cạnh kiểm tra toàn diện, Đoàn còn kết hợp kiểm tra chuyên đề “Kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC năm 2018 đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc”; chuyên đề “Việc thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức, thi đua - khen thưởng trên cơ sở kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh” (tại UBND huyện Khánh Vĩnh, UBND huyện Cam Lâm).

Ngoài ra, Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh đã kiểm tra chuyên đề tại 20 cơ quan, đơn vị gồm: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Cam Lâm và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh (do Tổ kiểm tra số 2 thực hiện); Sở Xây dựng, Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải, Sở Nội vụ, UBND huyện Diên Khánh, Công an thị xã Ninh Hòa, Công an thành phố Nha Trang và Bảo hiểm thị xã Ninh Hòa (Tổ Kiểm tra số 3 thực hiện); UBND xã Vạn Lương, xã Vạn Thắng - huyện Vạn Ninh, UBND Phường Phước Hải, Phường Phước Long - thành phố Nha Trang, UBND

huyện Vạn Ninh, UBND thành phố Nha Trang, Bảo hiểm Xã hội huyện Vạn Ninh (Tổ Kiểm tra số 4 thực hiện); đồng thời kiểm tra Sở Thông tin và Truyền thông thông qua hồ sơ báo cáo cung cấp cho Đoàn Kiểm tra. Nội dung tập trung vào các chuyên đề sau:

- Việc tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới;
- Việc bố trí hạ tầng kỹ thuật, vận hành, tác nghiệp trên Phần mềm một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới;
- Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên lĩnh vực môi trường, xây dựng, đất đai, tư pháp - hộ tịch.

Đoàn Kiểm tra đã tiến hành kiểm tra theo nội dung và lịch kiểm tra đã được thông báo. Các cơ quan, đơn vị, địa phương được kiểm tra đã triệu tập đầy đủ thành phần, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ cho các cuộc làm việc, đồng thời báo cáo, giải trình làm rõ thêm những vấn đề mà Đoàn Kiểm tra yêu cầu.

Đoàn kiểm tra kính báo cáo UBND tỉnh kết quả kiểm tra cụ thể như sau:

## **I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI, CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

- Qua kiểm tra toàn diện, các cơ quan đều đã ban hành kế hoạch CCHC và các kế hoạch thực thi cụ thể như: Kế hoạch tuyên truyền CCHC, Kế hoạch kiểm tra CCHC,... Hầu hết kế hoạch CCHC bám sát đề cương hướng dẫn, cụ thể hóa được mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của cấp trên; chất lượng xây dựng, ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành tại một số đơn vị có sự cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên, Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn cần quan tâm hơn đến chất lượng kế hoạch cải cách hành chính, xác định rõ nhiệm vụ, kết quả phải đạt được, trách nhiệm triển khai cũng như thời gian phải hoàn thành; Kế hoạch CCHC của UBND huyện Khánh Vĩnh cũng như của UBND huyện Cam Lâm chưa xác định được thời gian phải hoàn thành nhiệm vụ cụ thể (chỉ xác định chung chung phải thực hiện trong năm 2019) như vậy sẽ rất khó đánh giá, kiểm soát được tiến độ thực hiện nhiệm vụ, có thể nhiều việc bị dồn vào cuối năm phải nỗ lực nhiều mới đảm bảo hoàn thành kế hoạch đề ra.

Công tác CCHC đã có sự chỉ đạo, triển khai đồng bộ từ cấp ủy, Bí thư cấp ủy. Huyện ủy Khánh Vĩnh, Cam Lâm đã ban hành Chương trình hành động/Kế hoạch triển khai thực hiện Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy về tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (Khóa X) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Đồng thời, cụ thể hóa vào quy chế đánh giá, xếp hạng CCHC và quy chế thi đua, khen thưởng của cơ quan, địa phương (nội dung này sẽ được báo cáo chi tiết trong nội dung báo cáo kết quả kiểm tra chuyên đề ở phần III).

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tổ chức Hội nghị tổng kết công tác CCHC và tổ chức công bố Chỉ số và xếp hạng CCHC, Chỉ số hài lòng năm 2018,

ban hành các văn bản hướng dẫn, chỉ đạo việc tổ chức thực hiện đối với các đơn vị cấp dưới, trực thuộc. Các tồn tại, hạn chế qua kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC năm 2018 của các đơn vị được các cấp lãnh đạo quan tâm, chỉ đạo tổ chức thực hiện, khắc phục; xây dựng và tổ chức triển khai các giải pháp, kế hoạch nâng cao mức độ hài lòng, chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị mình. Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đã ban hành Kế hoạch cải thiện, khắc phục hạn chế trong công tác CCHC năm 2018.

Để triển khai Kế hoạch CCHC năm 2019, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành nhiều văn bản quan trọng chỉ đạo đơn vị cấp dưới, trực thuộc tiếp tục đẩy mạnh CCHC một cách toàn diện, sâu rộng trên các lĩnh vực, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, phục vụ tốt nhất cho Nhân dân. Trong năm 2019, UBND huyện Cam Lâm tiếp tục thực hiện tiêu chuẩn thực hành 5S (*Sàng lọc, Sắp xếp, Sạch sẽ, Sẵn sàng, Sẵn sàng*) nhằm tạo cảnh quan, môi trường sạch đẹp, ngăn nắp và an toàn; phát huy sáng kiến cải tiến và tạo lập thái độ, tinh thần làm việc tích cực, tận tụy của toàn thể cán bộ, công chức. Công an tỉnh tiếp tục thực hiện Đề án “Cải cách hành chính trong lĩnh vực Quản lý hành chính về trật tự xã hội giai đoạn 2013-2020” (Kế hoạch số 402/KH-PV11(CS) ngày 2/6/2014 của Công an Tỉnh Khánh Hòa).

- Tại thời điểm kiểm tra, hầu hết các cơ quan, đơn vị đều đã ban hành kế hoạch kiểm tra công tác CCHC đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc. Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình giao thông đã hoàn thành việc kiểm tra theo kế hoạch, chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời các hạn chế, thiếu sót trong quá trình triển khai, thực hiện. UBND huyện Khánh Vĩnh và Cam Lâm đã tổ chức kiểm tra đợt I.

Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong là đơn vị duy nhất đến nay đã ban hành Quy chế chấm điểm thực hiện công tác CCHC đối với công chức, viên chức và lao động hợp đồng thuộc Ban với các tiêu chí đánh giá rõ ràng, cụ thể, định lượng được để làm cơ sở xếp loại thi đua khen thưởng và đánh giá CCVC hàng năm, đồng thời là cơ sở để xem xét tính mức hưởng thu nhập tăng thêm cho CCVC của Ban.

- Công tác tuyên truyền CCHC tiếp tục được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện, bên cạnh các hình thức phổ biến như tờ rơi, băng rôn, biểu ngữ thì các đơn vị còn thực hiện tuyên truyền CCHC trong các hội nghị, hội thảo, đối thoại; tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng. Một số cơ quan ưu tiên tiếp nhận, rút ngắn thời gian giải quyết đối với các hồ sơ thủ tục hành chính nộp trực tuyến, tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức tiếp cận và thực hiện dịch vụ. Đến thời điểm kiểm tra, hầu hết các cơ quan, đơn vị đều có mô hình tham gia Vòng sơ khảo dự thi tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC” của công chức, viên chức trẻ lần thứ 3 - năm 2019, trong đó nhiều mô hình, sáng kiến dự thi tập trung vào lĩnh vực ứng dụng công nghệ thông tin, vào quản lý công việc, giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công.

Khắc phục tồn tại, hạn chế theo kết luận kiểm tra công tác CCHC năm 2018, UBND huyện Cam Lâm đã ban hành công văn chỉ đạo các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn khắc phục tồn tại, hạn chế; tổ chức kiểm điểm trách nhiệm của tổ trưởng và công chức liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa có vi phạm, thay thế người có trình độ chuyên môn phù hợp; bố trí thêm máy scan cho Bộ phận Một cửa,...

## **II. KẾT QUẢ TOÀN DIỆN CÁC NỘI DUNG, LĨNH VỰC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Cải cách thủ tục hành chính**

Bám sát Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2019 của UBND tỉnh (Quyết định số 250/QĐ-UBND ngày 23/01/2019), các cơ quan, đơn vị đều xây dựng, ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính đúng thời hạn, đầy đủ nội dung nhiệm vụ công tác kiểm soát thủ tục hành chính, có quy định thời gian, phân công trách nhiệm, kết quả sản phẩm.

Triển khai kế hoạch, các đơn vị, địa phương đã thực hiện công khai thủ tục hành chính; công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện dưới hình thức cơ bản là niêm yết trên bảng niêm yết (khổ A4, in 01 mặt), niêm yết trên màn hình cảm ứng (được trang bị cho những đơn vị có số lượng giao dịch nhiều), công khai trên Trang/cổng thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị và thực hiện công khai thống nhất trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, địa chỉ <http://hanhchinhhong.khanhhoa.gov.vn>. Đã thực hiện rà soát đơn giản hóa thủ tục hành chính và báo cáo rà soát đơn giản hóa và kiến nghị đơn giản hóa quy định TTHC.

Qua báo cáo của các đơn vị, các đơn vị và thực tế kiểm tra, các cơ quan hành chính đã có sự phân công, bố trí cán bộ công chức phù hợp để tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đáp ứng nhu cầu giải quyết cho người dân. Bên cạnh đó, tiếp tục duy trì, nâng cao hiệu quả việc tổ chức làm việc ngày thứ bảy theo Công văn số 2143/QĐ-UBND ngày 15/4/2014, Quyết định số 1453/QĐ-UBND ngày 08/6/2010 của UBND tỉnh; duy trì tốt việc thực hiện chế độ hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo Nghị quyết số 18/2017/QĐ-UBND ngày 07/12/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh.

### **2. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Kết quả kiểm tra toàn diện cho thấy, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Công an tỉnh, UBND huyện Khánh Vĩnh, UBND huyện Cam Lâm, UBND Phường Vạn Thắng (thành phố Nha Trang đã tiếp tục chỉ đạo quán triệt thực hiện, đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị: tiếp tục kiện toàn Bộ phận Một cửa, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định. Các đơn vị cũng đã xây dựng, tổ chức triển khai theo kế hoạch riêng hoặc kế hoạch lồng ghép về Kế hoạch số 10234/KH-UBND ngày 05/10/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa triển

khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công dân cũng được các đơn vị quan tâm thực hiện nhiều giải pháp để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 qua mạng Internet. Tính đến thời điểm kiểm tra, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đã giải quyết 99 hồ sơ trực tuyến, trong đó có 09 hồ sơ nhận trên phần mềm Một cửa điện tử và 90 hồ sơ nhận trên trang Cục việc làm của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội. Tất cả hồ sơ trực tuyến đều được giải quyết đúng hạn và sớm hạn. UBND phường Vạn Thắng đã giải quyết 168 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, chiếm tỷ lệ 69,7% tổng số hồ sơ của các TTHC được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến, đạt 278,8% chỉ tiêu hồ sơ mức độ 3, 4 được giao năm 2019; UBND huyện Cam Lâm đã giải quyết 173 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, đạt 115,49% chỉ tiêu được giao;

Công an tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết 1.942.809 hồ sơ, đúng hạn 100%. Hệ thống khai báo lưu trú cho khách nước ngoài và người Việt Nam đã tiếp nhận đăng ký lưu trú trực tuyến cho 2.878 người Việt Nam định cư ở nước ngoài, 291.662 lượt khách trong nước, 1.551.448 lượt khách quốc tế. Đã phối hợp với ngành Bưu điện chuyển phát nhanh 9.174 chứng minh nhân dân, 2.084 trường hợp giấy chứng nhận đăng ký xe, 4.532 hộ chiếu. Tiếp tục thực hiện thỏa thuận dịch vụ thu nộp hộ tiền xử phạt vi phạm hành chính về trật tự an toàn giao thông, đã có 13 trường hợp người vi phạm đã sử dụng dịch vụ, chuyển Kho bạc Nhà nước thu 30 triệu đồng. Duy trì tổ công tác cấp chứng minh nhân dân lưu động, đã giải quyết cấp chứng minh nhân dân cho 103 trường hợp tại bệnh viện nhằm tạo điều kiện cho người già yếu, bệnh tật không có khả năng đi lại được,...

Bên cạnh đó, Công an tỉnh cũng đã triển khai phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông trên phần mềm Một cửa điện tử tại 3 địa phương: Công an thành phố Nha Trang và Cam Ranh, Công an thị xã Ninh Hòa. Kết quả đã giải quyết 4.603 hồ sơ liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế (trong đó: Công an thành phố Nha Trang 3.681 hồ sơ, Công an thành phố Cam Ranh 912 hồ sơ và Công an thị xã Ninh Hòa 10 hồ sơ); 431 hồ sơ liên thông đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú (trong đó: Công an thành phố Nha Trang 406 hồ sơ, Công an thành phố Cam Ranh 25 hồ sơ).

Định kỳ hàng tháng các đơn vị đều thực hiện đánh giá cán bộ, công chức tham gia quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân trên phần mềm Một cửa điện tử để kịp thời đưa ra giải pháp xử lý đối với các hồ sơ trễ hạn, đồng thời làm cơ sở để đánh giá, phân loại cán bộ, công chức cuối năm: Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, UBND huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm, UBND phường Vạn Thắng.

a) Kết quả kiểm tra hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đối với các cơ quan có tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế một cửa (UBND Phường Vạn Thắng - thành phố

Nha Trang, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Công an tỉnh, UBND huyện Khánh Vĩnh, UBND huyện Cam Lâm):

- Tại UBND phường Vạn Thắng, thành phố Nha Trang: Qua kiểm tra hồ sơ lĩnh vực đất đai trên phần mềm Một cửa điện tử, UBND phường Vạn Thắng đã cơ bản thực hiện tốt các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (gắn hồ sơ đầu vào trên phần mềm, chuyển hồ sơ theo quy trình). Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng một số hồ sơ bị chuyển nhầm bước trên phần mềm, công chức địa chính trực tiếp chuyển hồ sơ sang Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ trên phần mềm, đơn vị chưa thực hiện gắn kết quả giải quyết hồ sơ tại bước trả kết quả. Theo báo cáo của đơn vị, một số hồ sơ cần xác minh lĩnh vực Tư pháp phải thực hiện dừng tính thời gian vì lý do khác vì đơn vị phối hợp chậm gửi kết quả xác minh (nhiều trường hợp thuộc trách nhiệm của Công an thành phố Nha Trang).

- Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đã thực hiện tốt việc gắn hồ sơ đầu vào trên phần mềm, các phòng tham gia đầy đủ trên quy trình giải quyết hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn thấp. Tuy nhiên, còn một số trường hợp nhập thông tin số điện thoại khách hàng là số điện thoại bàn, chưa gắn kết quả tại bước trả kết quả, một số hồ sơ chuyển sai bước dẫn đến thời gian thống kê không phù hợp, việc phối hợp giải quyết hồ sơ liên thông với Văn phòng UBND tỉnh còn một số trường hợp chưa đồng bộ.

- Công an tỉnh (kiểm tra hồ sơ cấp phát CMND, hồ sơ cấp con dấu, hồ sơ cấp giấy phép vật nổ công nghiệp): Các hồ sơ được kiểm tra đều đảm bảo về thời gian giải quyết, có nhiều trường hợp sớm hạn, hồ sơ lưu phù hợp với quy định. Thủ tục cấp mới, cấp đổi con dấu đã bắt đầu triển khai trực tuyến, tuy nhiên, số lượng hồ sơ trực tuyến phát sinh chưa nhiều, cán bộ chuyên môn còn lúng túng và gặp nhiều khó khăn khi đồng thời phải thao tác trên 2 hệ thống phần mềm (đều do Bộ Công an triển khai nhưng không đồng bộ và liên thông dữ liệu với nhau). Công an tỉnh cần tiếp tục rà soát, mở rộng phạm vi tham gia giải quyết TTHC liên thông tại Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh.

- UBND huyện Khánh Vĩnh (hồ sơ lĩnh vực đăng ký kinh doanh, đất đai, đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường): Hồ sơ lĩnh vực đăng ký kinh doanh được tiếp nhận, giải quyết trên phần mềm tương đối phù hợp với hồ sơ giấy; hồ sơ lưu trữ đúng quy định; tuy nhiên, việc lưu liên 2 của Giấy biên nhận và hện trả kết quả chưa thực hiện thống nhất, chưa có chữ ký của khách hàng, một số hồ sơ lỗi, treo trên phần mềm nhưng chưa được phản ánh kịp thời để được hỗ trợ, giải quyết. Hồ sơ đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường được tiếp nhận, giải quyết cơ bản đúng quy định. Qua kiểm tra, hồ sơ lĩnh vực đất đai (Phòng Tài nguyên và Môi trường) còn có nhiều sai sót: Quy trình giải quyết trên phần mềm chưa phù hợp (Chi cục Thuế trả lời liên thông nhưng Phòng TNMT tiếp nhận kết quả rồi mới chuyển sang bước 1 cửa để dừng tính thời gian) dẫn đến chuyển sai bước, hồ sơ chưa kết thúc nhưng đã về bước Trả kết quả; nhiều thành phần hồ sơ đầu vào thực tế không nhận nhưng cán bộ tiếp nhận không xóa, do vậy, vẫn thể hiện trên biên nhận; khách hàng không ký trên liên 2 của Giấy biên nhận và hện trả kết quả mà ký trên Phiếu

kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; chưa gắn kết quả vào bước trả kết quả. Một số hồ sơ chuyển mục đích và tách thửa có dấu hiệu sửa thời gian trên hồ sơ giấy để hợp thức hóa, có đủ cơ sở để khẳng định hồ sơ đã được thực hiện hoàn chỉnh trước khi nộp vào Bộ phận Một cửa. Cụ thể, hồ sơ mã số 1051900834, tiếp nhận ngày 10/6, chuyển Chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Khánh Vĩnh thực hiện trích đo địa chính ngày 12/6, Chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Khánh Vĩnh trả lời ngày 13/6; tuy nhiên hồ sơ giấy thể hiện Biên bản kiểm tra thực địa ghi ngày 07/6, bản trích đo địa chính bị sửa ngày từ 30/5 thành ngày 10/6. Đơn vị giải thích do ghi nhầm ngày nhưng hiện tượng này xuất hiện tương tự tại nhiều hồ sơ khác, do vậy, lý do này không thuyết phục.

- UBND huyện Cam Lâm (hồ sơ lĩnh vực đăng ký kinh doanh, quản lý đất đai liên quan đến hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư): Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm và hồ sơ giấy cơ bản đồng bộ, thống nhất. Tuy nhiên, còn có hồ sơ chưa thực hiện cập nhật đầy đủ các văn bản, tài liệu phát sinh lên phần mềm; nhiều hồ sơ chưa gắn kết quả giải quyết tại bước giao trả hồ sơ. Một số hồ sơ lĩnh vực đất đai (Phòng Tài nguyên và Môi trường) trễ hạn do công chức chuyên môn và công chức tại Văn phòng HĐND và UBND huyện xử lý chậm trễ.

b) Việc giải quyết thủ tục hành chính liên thông: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 06 tuổi; Đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 06 tuổi tại các cơ quan, đơn vị, địa phương được kiểm tra:

Hiện nay, Bộ phận Một cửa cấp xã phải thực hiện nhập hồ sơ và xử lý song song 02 Phần mềm: Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh và Phần mềm chuyên ngành cấp thẻ bảo hiểm y tế của cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam; thời gian để Bảo hiểm xã hội cấp huyện thực hiện việc cấp thẻ và chuyển thẻ bảo hiểm y tế về UBND cấp xã để trả cho người dân theo quy định là 05 ngày. Cơ quan bảo hiểm xã hội đã có sự quan tâm triển khai, chuyển biến rõ nét hơn trong công tác phối hợp với chính quyền cấp xã. Tuy nhiên, theo phản ánh của UBND huyện Cam Lâm, Bảo hiểm xã hội huyện Cam Lâm thực hiện trả thẻ bảo hiểm y tế qua đường bưu điện và thường gửi vào ngày cuối của thời hạn 05 ngày nên khi thẻ bảo hiểm y tế gửi về UBND cấp xã thì đã trễ hơn so với thời gian quy định dẫn đến kết quả giải quyết của thủ tục hành chính liên thông này thường xuyên trễ hạn.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

Tiếp tục thực hiện Nghị quyết Hội nghị Trung ương 6 Khóa XII về “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”, tất cả các cơ quan, đơn vị được kiểm tra đều thực hiện tốt việc hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức. Việc rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được thực hiện nghiêm túc, bảo đảm đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Trên cơ sở đó, các cơ quan, đơn vị đã xây dựng hoàn thiện Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị theo hiện trạng

cơ cấu tổ chức; quy chế hóa mối quan hệ công tác, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc theo quy định và phù hợp thực tiễn tổ chức.

Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra đều sử dụng đúng chỉ tiêu biên chế, số lượng người làm việc được cấp có thẩm quyền giao; không có tình trạng tự phê duyệt và giao sử dụng vượt quá chỉ tiêu, số lượng được cấp thẩm quyền giao.

Đến nay Trường Đại học Khánh Hòa chưa hoàn thiện Đề án vị trí việc làm mặc theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 1581/SNV-TCBC ngày 19/7/2019 về việc thẩm định Đề án vị trí việc làm của trường Đại học Khánh Hòa.

## **5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

Qua kiểm tra, việc tuyển dụng, sử dụng, quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện theo quy định; về cơ bản đạt yêu cầu. Các cơ quan, địa phương đã đăng ký chỉ tiêu tuyển dụng công chức năm 2019 về Sở Nội vụ tổng hợp kế hoạch chung, trình UBND tỉnh.

Đã tạo điều kiện cho cán bộ, công chức, viên chức đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ theo kế hoạch đề ra. Hầu hết đã rà soát, điều chỉnh, bổ sung các quy định, quy chế cho phù hợp với quy định và tình hình thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương như: Quy chế tiếp công dân, giải quyết đơn thư; quy chế thi đua - khen thưởng; quy tắc ứng xử; quy chế văn hóa công sở,...

Cụ thể hóa Kế hoạch số 10316/KH-UBND ngày 22/12/2016 của UBND tỉnh: các cơ quan, địa phương đã xây dựng kế hoạch triển khai việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương, ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành. Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương công vụ và đang tiến hành kiểm tra theo kế hoạch (UBND huyện Khánh Vĩnh, UBND huyện Cam Lâm). Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương cũng đã tổ chức quán triệt, cũng như xây dựng kế hoạch thực hiện Quyết định số 1874/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án văn hóa công vụ.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã thực hiện công tác quy hoạch cho từng giai đoạn: 2015-2020, 2020-2025. Hàng năm, các đơn vị được kiểm tra có rà soát, bổ sung cho phù hợp với quy định và tình hình thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại được thực hiện theo đúng điều kiện, tiêu chuẩn và thời gian quy định. Số lượng cấp phó của các cơ quan, đơn vị, địa phương bảo đảm theo quy định. Không có trường hợp phó thủ trưởng cơ quan cấp trên kiêm thủ trưởng cơ quan cấp dưới.

Việc bố trí công chức theo bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm, các cơ quan, đơn vị, địa phương cơ bản bố trí công chức, viên chức theo bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm, một số địa phương đạt tỷ lệ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu ngạch công chức của vị trí việc làm khá cao: UBND huyện Cam Lâm đạt 94,05%; UBND huyện Khánh Vĩnh đạt 96,7%.



Triển khai Nghị quyết số 26-NQ/TW Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ các cấp, nhất là cấp chiến lược, đủ phẩm chất, năng lực và uy tín ngang tầm nhiệm vụ; Nghị quyết số 27-NQ/TW Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về cải cách chính sách tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang và người lao động trong doanh nghiệp: 100% đơn vị được kiểm tra đã xây dựng kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện.

Việc triển khai thực hiện công văn số 9978/UBND-TH ngày 28/9/2019 của UBND tỉnh về triển khai Chỉ thị số 28/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh bồi dưỡng trước khi bổ nhiệm chức vụ lãnh đạo, quản lý đối với cán bộ, công chức, viên chức: các cơ quan, đơn vị, địa phương đã rà soát lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý nói riêng và cán bộ, công chức, viên chức nói chung để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng. Hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương đã xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng năm 2019, trong đó chú trọng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý chưa đáp ứng tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý để đến hết năm 2020, các trường hợp trên phải đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định. Tiếp tục nhập dữ liệu và chuẩn hóa dữ liệu trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức.

Khắc phục những hạn chế, sai sót qua kết luận thanh tra của Sở Nội vụ, Ban quản lý Dự án đầu tư xây dựng các công trình giao thông đã có báo cáo kết quả thực hiện khắc phục các tồn tại, hạn chế, hủy các quyết định tuyển dụng sai quy định, xây dựng kế hoạch tuyển dụng viên chức; Ban quản lý dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã có báo cáo kết quả thực hiện khắc phục các tồn tại, hạn chế, đã thực hiện xong công tác quy hoạch, rà soát, xây dựng kế hoạch tuyển dụng, viên chức.

Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế sau cần quan tâm, khắc phục:

- Ban Quản lý Dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn xây dựng Đề án quy hoạch và phê duyệt các chức danh lãnh đạo còn chậm (năm 2019 mới xây dựng Đề án); một số phòng chuyên môn thuộc UBND huyện Khánh Vĩnh chưa được bổ nhiệm cấp phó do không có công chức đảm bảo đủ điều kiện, tiêu chuẩn chức danh theo quy định như: Phòng Y tế, Phòng Tư pháp, Phòng Văn hóa và Thông tin.

- Trường Đại học Khánh Hòa đến nay vẫn chưa triển khai nhập dữ liệu vào phần mềm Quản lý cán bộ, công chức. Mặc dù năm 2018, tiêu chí "*Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức*" của Chỉ số CCHC bị chấm 0 điểm và kết quả xếp hạng CCHC của Trường bị Trung bình, nhưng đến nay trường vẫn không có biện pháp khắc phục.

## **6. Hiện đại hóa hành chính**

Về cơ bản, các cơ quan, đơn vị tiếp tục quan tâm thực hiện tốt các nội dung thuộc lĩnh vực hiện đại hóa hành chính, có nhiều chuyển biến tích cực trong công tác ứng dụng công nghệ thông tin, cụ thể như: Nâng cao chất lượng hoạt động Trang thông tin điện tử; đẩy mạnh phát hành văn bản điện tử; tiếp nhận, xử lý văn

bản điện tử theo quy trình; tăng cường sử dụng chữ ký số; quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin,...

Tuy nhiên, tại một số cơ quan, việc thực hiện còn chưa đồng bộ giữa các đơn vị, cũng như giữa các phòng, bộ phận trong từng đơn vị. Một số vấn đề phát hiện qua kiểm tra như:

- Thông tin đăng tải trên Trang thông tin điện tử chưa được đầy đủ, kịp thời (Ban Quản lý Dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn).

- Tỷ lệ phát hành văn bản điện tử còn thấp (Công an tỉnh, Ban Quản lý Dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn); việc sử dụng phần mềm E-Office chưa đồng đều giữa các phòng, đơn vị (UBND huyện Cam Lâm, Trường Đại học Khánh Hòa); chưa thực hiện đầy đủ quy trình xử lý văn bản từ bộ phận chuyên môn đến lãnh đạo, một số văn bản chưa có chữ ký số theo quy định (Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Trường Đại học Khánh Hòa).

- Về sử dụng chứng thư số, một số đơn vị vẫn chưa thực hiện đầy đủ và đồng bộ: Lãnh đạo chưa có chứng thư số chuyên dùng, việc tiếp nhận – luân chuyển văn bản từ các Sở, ngành đến các bộ phận, đơn vị trực thuộc còn thực hiện thủ công, nhiều trường hợp còn chậm trễ (Công an tỉnh). Lãnh đạo huyện và một số xã thuộc huyện chưa ký chữ ký số trên văn bản điện tử trao đổi trên môi trường mạng (UBND huyện Cam Lâm).

- Chưa đăng ký đầy đủ e-mail công vụ cho đơn vị cấp phòng (Ban Quản lý Dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn); việc sử dụng hệ thống mail nội bộ chưa đều giữa các đơn vị, hệ thống còn một số hạn chế, không phù hợp là phương án lâu dài cho việc triển khai VBĐT trong toàn ngành (Công an tỉnh)

- Việc xác định danh mục dịch vụ và tin học hóa các quy trình cung cấp dịch vụ còn hạn chế hoặc có nhầm lẫn trong việc xây dựng các quy trình cung cấp dịch vụ (Trường Đại học Khánh Hòa, Ban Quản lý Dự án đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn).

- UBND huyện Cam Lâm, Khánh Vĩnh triển khai xây dựng Trang Thông tin điện tử cho cấp xã còn chậm, cần thực hiện rà soát Bộ tiêu chí chính quyền điện tử cấp huyện và cấp xã để đảm bảo phù hợp thực tiễn triển khai; kịp thời phản ánh về các tiêu chí không phù hợp, không cần thiết đối với tình hình thực tế của huyện. UBND huyện Khánh Vĩnh cần quan tâm hạ tầng an toàn thông tin tại UBND huyện; thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn, nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ chuyên trách CNTT tại UBND cấp xã.

## **II. KẾT QUẢ KIỂM TRA CHUYÊN ĐỀ “VIỆC TỔ CHỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ”**

Cụ thể hóa nội dung chuyên đề kiểm tra, Đoàn Kiểm tra đã tổ chức kiểm tra sâu về các nội dung: Việc tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) trên phần mềm Một cửa điện tử giải pháp kiến trúc mới (MCĐT); việc bố trí hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành, tác nghiệp trên phần mềm MCĐT; việc thực hiện quy định của pháp luật về giải quyết TTHC lĩnh vực môi trường, xây dựng, đất đai, tư pháp, hộ tịch. Kết quả như sau:

## **1. Việc tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm MCĐT**

a) Việc cập nhật thông tin giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm MCĐT, số hóa hồ sơ đầu vào:

Về cơ bản, việc số hóa tài liệu, hồ sơ đầu vào theo từng thành phần hồ sơ trên phần mềm MCĐT theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/8/2016 về việc đẩy mạnh công tác CCHC giai đoạn 2016 - 2020 và quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đã được các đơn vị quan tâm, thực hiện tốt hơn so với trước đây, tạo thuận lợi cho việc tra cứu. Tuy nhiên vẫn còn một số ít đơn vị chưa cập nhật đầy đủ các thông tin hồ sơ đầu vào phục vụ việc giải quyết TTHC. Cụ thể:

- Hồ sơ lĩnh vực đăng ký kinh doanh của Sở Kế hoạch và Đầu tư có cập nhật trên Phần mềm đăng ký kinh doanh của Bộ Kế hoạch và Đầu tư nhưng chưa cập nhật trên Phần mềm MCĐT;

- Sở Tài nguyên và Môi trường chỉ thực hiện số hóa tờ khai của công dân, không số hóa các thành phần hồ sơ khác kèm theo;

- Ngoài ra, Sở Giao thông vận tải, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh và Cam Lâm cũng chưa thực hiện tốt nội dung này.

Trong các đơn vị cấp xã tại thành phố Nha Trang và huyện Vạn Ninh được kiểm tra chỉ có UBND phường Phước Long (thành phố Nha Trang) về cơ bản thực hiện tốt nội dung này, còn lại UBND xã Vạn Lương, UBND xã Vạn Thắng (huyện Vạn Ninh) và UBND phường Phước Hải (UBND thành phố Nha Trang) đều chưa thực hiện đầy đủ.

Việc cập nhật thành phần hồ sơ, giấy tờ phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC cũng như kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc và đầy đủ: Sở Giao thông vận tải, UBND huyện Diên Khánh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Cam Lâm, UBND các xã Vạn Lương, Vạn Thắng, (huyện Vạn Ninh), UBND phường Phước Hải, Phước Long (thành phố Nha Trang), UBND thành phố Nha Trang, Sở Nội vụ, Bảo hiểm xã hội Ninh Hòa, Công an thành phố Nha Trang, Công an thị xã Ninh Hòa chưa gắn kết quả giải quyết trên phần mềm; Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Khánh Vĩnh không cập nhật giấy tờ phát sinh sau khi công dân nộp kết quả thực hiện nghĩa vụ tài chính, một số hồ sơ chưa

cập nhật kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Sở Kế hoạch và Đầu tư không cập nhật các văn bản làm bằng chứng dừng tính thời gian; Sở Tài nguyên và Môi trường không cập nhật văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ trên phần mềm, cơ quan liên thông.

b) Tính đồng bộ giữa hồ sơ lưu trữ với thành phần hồ sơ yêu cầu cung cấp trên phần mềm MCĐT:

Qua kiểm tra, đối chiếu hồ sơ giấy thực tế được lưu với thành phần hồ sơ được cập nhật trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được in từ phần mềm MCĐT, Đoàn kiểm tra nhận thấy đa số các đơn vị đã thực hiện tương đối tốt việc lưu hồ sơ giấy thực tế khớp với thành phần hồ sơ trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được in từ phần mềm MCĐT: UBND các xã Vạn Lương, Vạn Thắng (huyện Vạn Ninh), UBND huyện Vạn Ninh, UBND phường Phước Hải, Phước Long (thành phố Nha Trang), thành phố Nha Trang. Tuy nhiên vẫn còn trường hợp trong một số hồ sơ lưu của đơn vị có thành phần khác so với thành phần hồ sơ trong giấy biên nhận như: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nội vụ, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm. Cụ thể:

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: hồ sơ điều chỉnh tên dự án đầu tư, tên và địa chỉ nhà đầu tư trong Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư (mã số 0071900167) lưu dư Báo cáo tình hình thực hiện dự án đầu tư, bản sao chứng minh nhân dân, Giấy ủy quyền (chỉ có người ủy quyền không có người được ủy quyền). Một số hồ sơ có thông tin thành phần hồ sơ trên Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả chưa thống nhất với hồ sơ thực tế lưu.

- Sở Tài nguyên và Môi trường: hồ sơ thủ tục khai thác và sử dụng thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường (thông tin, dữ liệu về đất đai) chỉ có 01 thành phần hồ sơ là Phiếu yêu cầu cung cấp thông tin, tuy nhiên hồ sơ lưu có thêm bản photo Giấy chứng nhận quyền sử dụng.

- Sở Nội vụ khi thực hiện thủ tục Tặng cờ thi đua của UBND tỉnh theo đợt hoặc chuyên đề lĩnh vực thi đua - khen thưởng, hồ sơ tiếp nhận có hai loại giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ do Bộ Nội vụ công bố là Kế hoạch thi đua chuyên đề và văn bản phê duyệt/nêu chủ trương của UBND tỉnh. Theo giải trình của đơn vị, việc đề nghị thêm 02 loại giấy tờ này là cần thiết để khi thẩm định chuyên môn đảm bảo đầy đủ cơ sở đề nghị xét khen thưởng (vận dụng Khoản 3, Điều 11, Nghị định 91/2017/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Thi đua, khen thưởng và khoản 3, Điều 21 Quy chế công tác thi đua, khen thưởng tỉnh Khánh Hòa được ban hành kèm theo Quyết định số 3878/QĐ-UBND ngày 20/12/2017 của UBND tỉnh).

- Đối với thủ tục đăng ký biến động lĩnh vực đất đai do Bộ Tài nguyên và Môi trường công bố, trong thành phần hồ sơ không có bản trích đo địa chính. Tuy nhiên kiểm tra hồ sơ giải quyết thủ tục này tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Cam Lâm, Khánh Vĩnh đều nhận thêm bản trích đo địa chính. Qua phản

ánh của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh, Cam Lâm thì bản trích đo địa chính buộc phải có để thực hiện cấp giấy chứng nhận theo quy định.

c) Việc xử lý, tác nghiệp và cập nhật quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm MCĐT

Qua kiểm tra, đối chiếu hồ sơ giấy thực tế với thông tin hồ sơ trên phần mềm MCĐT, Đoàn kiểm tra nhận thấy việc xử lý, tác nghiệp hồ sơ trên phần mềm đã được các đơn vị quan tâm thực hiện, về cơ bản có sự đồng bộ với hồ sơ giấy, tạo thuận lợi cho việc tổng hợp, thống kê phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của cấp có thẩm quyền. UBND phường Phước Long (thành phố Nha Trang) là đơn vị duy nhất được kiểm tra thực hiện xử lý tốt việc tác nghiệp trên phần mềm Một cửa, đảm bảo thống nhất quá trình giải quyết hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy.

Kết quả kiểm tra cho thấy vẫn còn trường hợp thao tác xử lý, tác nghiệp trên phần mềm chưa đồng bộ với hồ sơ giấy. Tại Sở Công Thương, Công an thành phố Nha Trang, văn bản giấy phát hành trước thời điểm xử lý trên phần mềm; UBND huyện Diên Khánh, hồ sơ xử lý trên phần mềm đã chuyển sang trạng thái chờ trả kết quả nhưng hồ sơ giấy vẫn chưa xử lý xong; tại UBND huyện Diên Khánh, hồ sơ đã xử lý trên phần mềm và chuyển sang trạng thái chờ trả kết quả nhưng hồ sơ giấy vẫn chưa xử lý xong; Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa chưa cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 06 nhưng hồ sơ trên phần mềm MCĐT đã ở trạng thái giao trả, chờ giao trả; Sở Xây dựng không thực hiện bước liên thông gửi hồ sơ lấy ý kiến góp ý của các cơ quan liên quan trên phần mềm.

Bên cạnh đó vẫn còn trường hợp cán bộ, công chức xử lý chưa nắm rõ chức năng xử lý trên phần mềm dẫn đến xử lý lẫn lộn, chưa bảo đảm yêu cầu tác nghiệp (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường). Một số trường hợp cụ thể:

- Quy trình xử lý trên phần mềm chưa thống nhất với thực tế triển khai tại đơn vị: Lãnh đạo Sở Giao thông vận tải đã ủy quyền cho Trưởng phòng ký nhưng trên phần mềm vẫn có bước chuyển qua Lãnh đạo Sở; Sở Nội vụ chưa phân quyền cho Lãnh đạo Trung tâm Lưu trữ lịch sử tham gia giải quyết TTHC trên phần mềm.

- Một số cán bộ, công chức chưa nắm vững quy trình tác nghiệp, thao tác xử lý hồ sơ và chức năng trên phần mềm (Sở Giao thông vận tải - hồ sơ dừng tính để bổ sung hồ sơ nhưng công chức lại thực hiện dừng tính vì lý do khác; hồ sơ khách hàng xin rút nhưng cán bộ một cửa không yêu cầu bổ sung đơn xin rút hồ sơ, không ký tên trên giấy biên nhận hồ sơ; Sở Nội vụ - hồ sơ bổ sung nhưng công chức một cửa sử dụng chức năng từ chối, hồ sơ khách hàng xin rút nhưng dùng chức năng từ chối, có hồ sơ dùng chức năng hủy hồ sơ; Sở Công Thương - thực hiện thao tác dừng tính hồ sơ chưa đúng quy định (bấm dừng tính hồ sơ ngay tại thời điểm gửi văn bản cho Bộ Công Thương, trong khi theo đúng quy trình thì phải thực hiện dừng tính sau thời gian đã được quy định cho Bộ Công Thương

nhưng Bộ Công Thương chưa có văn bản phản hồi).

Qua kiểm tra cụ thể hồ sơ ngẫu nhiên trên từng lĩnh vực thủ tục, kết quả như sau:

- Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường:

Sở Tài nguyên và Môi trường gửi hồ sơ liên thông (hồ sơ mã số 141901558) vào sáng ngày 12/6/2019 nhưng đến chiều ngày 17/6/2019, Văn phòng UBND tỉnh mới tiếp nhận hồ sơ và gửi trả kết quả liên thông ngay sau đó (Văn bản kết quả giải quyết của UBND tỉnh ký ngày 14/6/2019). Sở Tài nguyên và Môi trường có trường hợp giải quyết hồ sơ giấy trước khi xử lý trên Phần mềm một cửa điện tử (thực hiện yêu cầu bổ sung hồ sơ trên phần mềm trước khi ban hành văn bản yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ). Một số hồ sơ có văn bản từ chối giải quyết nhưng Bộ phận Một cửa chưa gắn trên phần mềm để kết thúc hồ sơ dẫn đến còn nhiều hồ sơ tồn trên phần mềm.

Sở Tài nguyên và Môi trường và 02 đơn vị trực thuộc là Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh, huyện Cam Lâm còn trường hợp cán bộ xử lý không kiểm soát hoặc chưa nắm rõ quy trình xử lý hồ sơ trên phần mềm dẫn đến tình trạng tổng thời gian được giao để giải quyết hồ sơ không bị trễ hạn nhưng từng bước công việc cụ thể theo quy trình bị trễ hạn hoặc tình trạng có bước công việc xử lý trễ so với quy định, có bước công việc xử lý nhanh hơn nhiều lần. Một số hồ sơ lĩnh vực tài nguyên nước của Sở Tài nguyên và Môi trường có bước công việc thực hiện trễ hơn từ 8 – 19 ngày, có bước được phân bổ nhiều ngày nhưng lại xử lý rất nhanh.

Hồ sơ thủ tục xác nhận tiếp tục sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân khi hết hạn sử dụng đất được kiểm tra tại 02 chi nhánh, quá trình xử lý thực tế không chuyển hồ sơ cho UBND cấp xã xác nhận do thành phần hồ sơ đã có thông tin xác nhận của UBND cấp xã (thời gian xác nhận trước ngày tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm). Tuy nhiên, tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh, cán bộ xử lý vẫn chuyển và thực hiện luôn bước công việc xác nhận thuộc trách nhiệm của UBND cấp xã (thời hạn 2 ngày); dẫn đến các bước công việc kế tiếp thuộc trách nhiệm của chi nhánh xử lý rất nhanh trên phần mềm (xử lý trong 1 phút). Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Cam Lâm sử dụng thời gian xác minh của cấp xã do đó về tổng thể hồ sơ không trễ hạn, tuy nhiên các bước công việc thuộc trách nhiệm của Chi nhánh đã bị trễ hạn theo quy trình được thiết lập. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh vẫn còn nhiều hồ sơ chưa có sự tham gia, giám sát của Giám đốc Chi nhánh trên phần mềm, nhiều trường hợp chỉ có một tài khoản tham gia xử lý quy trình trên phần mềm từ bước tiếp nhận đến trả kết quả.

- Đối với Sở Kế hoạch và Đầu tư:

Các hồ sơ thủ tục cấp quyết định chủ trương đầu tư của UBND tỉnh và cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án có vốn đầu tư dưới 5.000 tỷ đồng của Sở Kế hoạch và Đầu tư được kiểm tra, theo quy trình sau 03 ngày kể từ ngày

tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra, xem xét và gửi văn bản lấy ý kiến các cơ quan có liên quan. Tuy nhiên, hồ sơ giấy lưu trữ không có văn bản gửi lấy ý kiến hoặc báo cáo thẩm định của phòng chuyên môn để đề xuất hướng xử lý tiếp theo đối với trường hợp đã có văn bản lấy ý kiến từ trước; hồ sơ điện tử cũng không gửi lấy ý kiến. Sau khi quá thời hạn lấy ý kiến, các hồ sơ này kết thúc trên giấy cũng như điện tử theo đơn xin rút hồ sơ của tổ chức.

Các hồ sơ thủ tục có bước phối hợp liên thông xin ý kiến của các cơ quan liên quan, Sở Kế hoạch và Đầu tư thao tác, xử lý trên phần mềm chưa phù hợp. Cụ thể, khi đến bước lấy ý kiến của các cơ quan liên quan, Sở Kế hoạch và Đầu tư sử dụng chức năng “Dừng tính vì lý do khác” thay vì gửi hồ sơ liên thông xin ý kiến trên phần mềm, trong khi theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính thì các cơ quan liên quan đều có thời hạn xử lý (ví dụ thủ tục Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư là 8 ngày làm việc). Sau khi hết thời hạn lấy ý kiến các cơ quan, Sở không xử lý, quyết định theo thẩm quyền mà tiếp tục chờ ý kiến của các cơ quan phối hợp dẫn đến hồ sơ trễ hạn so với quy định. Đồng thời, do không thực hiện gửi liên thông lấy ý kiến trên phần mềm nên việc kiểm soát quá trình xử lý của các cơ quan phối hợp cũng chưa được đảm bảo xuyên suốt trên Hệ thống thông tin một cửa cũng như xác định trách nhiệm khi xảy ra trễ hạn.

- Một số đơn vị còn tình trạng hồ sơ điện tử kết thúc trễ hơn hồ sơ giấy từ 1 ngày trở lên: TTHC lĩnh vực xây dựng tại UBND thành phố Nha Trang; TTHC lĩnh vực tư pháp tại UBND xã Vạn Lương (huyện Vạn Ninh). Riêng TTHC lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội tại UBND xã Vạn Thắng (huyện Vạn Ninh) có trường hợp hồ sơ điện tử kết thúc trước hồ sơ giấy tới 12 ngày.

- Tại UBND phường Vạn Thắng, công chức địa chính trực tiếp chuyển hồ sơ liên thông lên cơ quan cấp trên trong khi theo quy định lãnh đạo đơn vị mới là người có thẩm quyền quyết định đối với hồ sơ thủ tục hành chính liên thông.

**\* Về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC liên thông 3 trong 1, 2 trong 1: “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 06 tuổi”**

Tại Bảo hiểm xã hội huyện Vạn Ninh, việc tác nghiệp trên phần mềm MCĐT chủ yếu là tiếp nhận và phản hồi đồng thời, không thống nhất với quá trình thực tế cấp thẻ BHYT. Theo giải thích của BHXH huyện Vạn Ninh do UBND cấp xã để dồn nhiều hồ sơ cấp thẻ BHYT mới chuyển một lần trên phần mềm chuyên ngành mặc dù BHXH huyện vẫn cấp thẻ đối với từng hồ sơ đề nghị cấp thẻ riêng lẻ, không bắt buộc phải lập danh sách cấp nhiều thẻ. Do đó, sau khi cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi, BHXH huyện gặp khó khăn trong việc rà soát, đối chiếu thông tin trên thẻ BHYT với thông tin hồ sơ liên thông luân chuyển trên phần mềm MCĐT tỉnh để kết thúc hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử tỉnh vì thông tin giữa 2 hệ thống không thống nhất.

Kết quả kiểm tra một số hồ sơ tại BHXH thị xã Ninh Hòa cho thấy hồ sơ trên phần mềm MCĐT ở trạng thái chờ giao trả, đã giao trả nhưng thẻ bảo hiểm y

tế của trẻ thực tế vẫn chưa được BHXH thị xã Ninh Hòa cấp và chuyển cho UBND cấp xã. Nguyên nhân do cán bộ xã thực hiện thao tác chuyển hồ sơ trên phần mềm MCĐT nhưng quên cập nhật hồ sơ trên phần mềm của bảo hiểm xã hội. Trong khi đó, hồ sơ được Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa tiếp nhận và cập nhật trên phần mềm MCĐT nhưng việc trả kết quả của cơ quan này không theo thời gian quy định của từng hồ sơ mà thực hiện giao trả kết quả nhiều hồ sơ một lần dẫn đến không kiểm soát, theo dõi được quá trình phối hợp giải quyết hồ sơ thực tế.

Một số hồ sơ liên thông theo Thông tư 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT, cán bộ tư pháp các xã, phường chuyển lên Công an huyện chưa đúng thời gian quy định, dẫn đến một số trường hợp giải quyết không đúng thời hạn (Công an thành phố Nha Trang, Công an thị xã Ninh Hòa).

### **3. Việc thực hiện quy định về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

a) Vi phạm về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Qua kiểm tra, Sở Kế hoạch và Đầu tư chưa có văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với hồ sơ trễ hẹn theo quy định; Sở Giao thông vận tải không có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ đối với hồ sơ từ chối giải quyết; phiếu biên nhận và hẹn trả kết quả không có chữ ký của khách hàng.

b) Có trường hợp cấp xã không nhận hồ sơ liên thông, công dân phải trực tiếp đi thực hiện các thủ tục đăng ký thường trú. Nguyên nhân một số phường, xã ở xa, cán bộ cấp xã không có thời gian cũng như không được hỗ trợ kinh phí để trực tiếp hàng ngày mang hồ sơ từ xã lên thị xã Ninh Hòa do vậy đã đề nghị công dân thực hiện thủ tục đăng ký thường trú trực tiếp tại Công an thị xã để tránh trường hợp hồ sơ liên thông bị trễ hạn.

c) Sử dụng biểu mẫu không đúng với quy định: UBND huyện Diên Khánh, Sở Giao thông vận tải sử dụng thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ chưa đúng mẫu quy định.

Thông tin mặt sau giấy biên nhận và hẹn trả kết quả tại một số đơn vị vẫn chưa đúng, đầy đủ, rõ ràng nội dung thông tin (các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ, Xây dựng, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Cam Lâm, Khánh Vĩnh, UBND huyện Diên Khánh, Công an thành phố Nha Trang)

Một số biểu mẫu TTHC chưa được cập nhật trên cơ sở dữ liệu TTHC: Sở Giao thông vận tải.

### **4. Một số vấn đề khác**

Bên cạnh một số vấn đề được phát hiện nêu trên, qua đối chiếu với quy trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử với hồ sơ giấy thực tế, Đoàn kiểm tra còn phát hiện một số vấn đề có liên quan:

a) Vẫn còn tình trạng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không đúng



quy định. Cụ thể, hồ sơ 9071900076 đăng ký lại khai sinh thuộc trường hợp phải xác minh, tuy nhiên UBND xã Vạn Lương tiếp nhận và xử lý theo quy trình không phải xác minh là không đúng quy định tại Nghị định số 123/2015/NĐ-CP và trình tự thực hiện thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng Bộ Tư pháp công bố, công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Công tác giao trả hồ sơ và lưu trữ của một số hồ sơ chưa thực hiện đúng quy định như thông tin người nhận kết quả không đầy đủ (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh); hồ sơ chưa có thông tin ngày nhận/trả kết quả trong Sổ theo dõi và hẹn trả kết quả (Công an thành phố Nha Trang).

Sở Kế hoạch và Đầu tư còn sử dụng Phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ bằng giấy; tuy nhiên, thông tin trên phiếu chưa thể hiện cụ thể thời gian, chưa bảo đảm tính hiệu quả trong việc kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Công tác lưu trữ hồ sơ chưa bảo đảm theo từng bộ từ quá trình tiếp nhận đến lúc trả kết quả.

c) Còn tình trạng một số hồ sơ lưu chưa lưu đầy đủ thành phần hồ sơ:

- Sở Giao thông vận tải - hồ sơ từ chối giải quyết không có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, khách hàng rút hồ sơ nhưng không có đơn;

- Sở Kế hoạch và Đầu tư, Công an thị xã Ninh Hòa - chưa lưu đầy đủ giấy hẹn trả kết quả;

- Hồ sơ chưa có thông tin ngày nhận/trả kết quả trong Sổ theo dõi và hẹn trả kết quả (Công an thành phố Nha Trang).

d) Một số đơn vị tham gia giải quyết TTHC liên thông gặp khó khăn trong việc tìm kiếm, truy xuất hồ sơ giải quyết TTHC, nguyên nhân là do các đơn vị này không quản lý theo mã số hồ sơ trên phần mềm MCĐT (Công an thị xã Ninh Hòa tìm kiếm, truy xuất hồ sơ dựa trên sổ sổ hộ khẩu, Công an thành phố Nha Trang tìm kiếm, truy xuất hồ sơ trên cơ sở tên người được đăng ký trên tờ khai).

đ) Kiểm tra tại Công an thị xã Ninh Hòa, Đoàn kiểm tra ghi nhận Công an thị xã Ninh Hòa mới chính thức sử dụng phần mềm MCĐT trong giải quyết TTHC liên thông theo Thông tư 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT từ ngày 01/7/2019 với số hồ sơ tiếp nhận và giải quyết đến thời điểm kiểm tra là 02 hồ sơ (trong khi các đơn vị khác như Công an thành phố Nha Trang đã chính thức triển khai từ tháng 8/2018 tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trên phần mềm trên 6.000 hồ sơ). Lý do chậm triển khai theo đơn vị là do thay đổi cán bộ phụ trách lĩnh vực giải quyết TTHC liên thông (cán bộ được tập huấn trước đây chuyển công tác, không bàn giao cho cán bộ mới), hạ tầng mạng không đáp ứng yêu cầu, thường xuyên rớt mạng, nghẽn mạng. Ngoài ra, hiện nay Công an thị xã Ninh Hòa vẫn chưa thống nhất được với UBND cấp xã trong việc đơn vị nào (cán bộ tư pháp hay công an xã) sẽ thực hiện chuyển hồ sơ giấy từ cấp xã lên Công an thị xã đối với quy trình TTHC liên thông 03 trong 01, từ đó dẫn đến tình trạng ùn đùn, trễ hạn hồ sơ.

## **5. Việc bố trí hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành, tác nghiệp trên phần**

## **mềm MCĐT**

Thực hiện Công văn số 593/SNV-CCHC ngày 18/3/2019 của Ban Điều hành Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh về việc tổ chức rà soát hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành, tác nghiệp trên Phần mềm một cửa điện tử, đa số các đơn vị đều đã quan tâm bố trí, đảm bảo hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành, tác nghiệp trên phần mềm (Sở Công Thương đã cải tại hệ thống mạng nội bộ, chuẩn hóa mô hình kết nối mạng tại đơn vị với tổng kinh phí là 53,83 triệu đồng; UBND huyện Diên Khánh đã phối hợp với Trung tâm Viễn thông Diên Khánh tổ chức kiểm tra, khảo sát dung lượng, tốc độ đường truyền kết nối Internet các bộ phận một cửa huyện và UBND các xã). Tuy nhiên, tại một số đơn vị vẫn chưa bảo đảm chất lượng máy vi tính hoặc đường truyền Internet phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử cho một số cá nhân, bộ phận (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Khánh Vĩnh, Công an thị xã Ninh Hòa, Công an thành phố Nha Trang, một số xã thuộc huyện Diên Khánh); Sở Giao thông vận tải chưa kết nối vào mạng WAN của tỉnh dẫn đến việc truy cập từ mạng ngoài vào các ứng dụng dùng chung của tỉnh không đảm bảo an toàn, an ninh thông tin.

### **III. VIỆC ĐÁNH GIÁ, XẾP HẠNG CCHC NĂM 2018 ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ CẤP DƯỚI, TRỰC THUỘC**

#### **1. Công tác chuẩn bị, triển khai**

Kết quả kiểm tra UBND huyện Khánh Vĩnh và UBND huyện Cam Lâm cho thấy các đơn vị đã thực hiện tương đối tốt việc đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các đơn vị thuộc và trực thuộc.

Trên cơ sở Quy chế, hệ thống tiêu chí xếp hạng CCHC của tỉnh, các đơn vị đã cụ thể hóa thành Quy chế đánh giá, xếp hạng của đơn vị mình trong đó nêu rõ trình tự, phân công các bước công việc, các yêu cầu cho công tác triển khai. Hệ thống tiêu chí, thang điểm đánh giá cũng được các đơn vị nghiên cứu, xây dựng để phù hợp với từng nhóm đối tượng (cho các đơn vị, tổ chức hành chính và đơn vị sự nghiệp trực thuộc). Đây là sự nỗ lực của các cơ quan, đơn vị được kiểm tra mặc dù vẫn còn một số tiêu chí đánh giá còn chung chung, chưa sát với thực tế thực hiện của các đơn vị được đánh giá (như công tác chỉ đạo, điều hành, cải cách thể chế, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức,...), yêu cầu các phòng, ban chuyên môn phải ban hành quá nhiều văn bản, giấy tờ không cần thiết.

Quy chế được ban hành bên cạnh việc phục vụ đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc thì còn nhằm mục đích tổng hợp, phục vụ công tác đánh giá, xếp hạng CCHC của tỉnh nên việc kiện toàn Hội đồng đánh giá kết quả cải cách hành chính của các đơn vị thuộc và trực thuộc cũng như Tổ giúp việc của Hội đồng cũng được quan tâm thực hiện.

Việc tổ chức thẩm định trải qua 2 giai đoạn: thẩm định sơ bộ, thông báo kết quả thẩm định sơ bộ, đồng thời đề nghị các đơn vị giải trình, cung cấp tài liệu

kiểm chứng bổ sung đối với những tiêu chí, nội dung chưa có sự thống nhất trong tự đánh giá của đơn vị và kết quả thẩm định của Tổ giúp việc. Sau đó, Tổ giúp việc thẩm định lần 2 và tham mưu Hội đồng công bố kết quả đánh giá, xếp hạng. Với cách thức tổ chức thẩm định như vậy sẽ giúp hạn chế sai sót, bỏ qua tiêu chí trong quá trình thẩm định.

## **2. Kết quả kiểm tra hồ sơ tự đánh giá của các đơn vị thuộc và trực thuộc UBND huyện Khánh Vĩnh và Cam Lâm**

Nhìn chung, các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc các cơ quan, đơn vị được kiểm tra đã có sự quan tâm nhất định đến việc chuẩn bị hồ sơ, tổ chức tự đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị mình trong năm đánh giá.

Đây là năm thứ 2 liên tiếp kiểm tra việc đánh giá, xếp hạng CCHC đối với các đơn vị cấp dưới, trực thuộc của UBND huyện Cam Lâm, kết quả cho thấy việc chuẩn bị hồ sơ phục vụ công tác kiểm tra cũng như việc tổ chức thẩm định đã có nhiều tiến bộ hơn so với năm trước, đặc biệt là các đơn vị cấp xã. Việc triển khai chấm điểm chỉ số CCHC của các đơn vị cấp xã trên Phần mềm quản lý chấm điểm – Bộ chỉ số CCHC các cấp tỉnh Khánh Hòa đã đem lại nhiều kết quả tích cực. Việc chuẩn bị và gửi hồ sơ, tài liệu kiểm chứng thuận lợi hơn so với khi thực hiện hồ sơ giấy, giúp các đơn vị cấp xã tiết kiệm thời gian, chi phí hành chính. Bên cạnh đó, hồ sơ gửi trên phần mềm đầy đủ hơn, giải trình rõ ràng, cụ thể hơn đã góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả thẩm định. Và điều này càng thấy rõ hơn khi kiểm tra hồ sơ giấy do các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc huyện gửi đề nghị thẩm định. Việc thực hiện gửi tài liệu kiểm chứng trên phần mềm quản lý văn bản E-Office và Bảng tự đánh giá, chấm điểm bằng file Excel được gửi dưới dạng từng văn bản rời rạc mà không có Danh mục tài liệu kèm theo, dẫn tới khó khăn rất lớn cho Thư ký Tổ giúp việc trong việc tổng hợp hồ sơ, không đảm bảo kiểm soát được hồ sơ lưu... Bên cạnh đó, vẫn có một số đơn vị Báo cáo kết quả tự đánh giá, chấm điểm sơ sài, không giải trình cụ thể cách thức đánh giá, chấm điểm cụ thể hoặc giải trình theo từng lĩnh vực, không giải trình theo từng tiêu chí cụ thể gây khó khăn cho các thành viên Tổ giúp việc trong quá trình thẩm định.

## **3. Việc thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức; thi đua khen thưởng trên cơ sở kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh**

Triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (khóa X) về đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, ngày 05/5/2017 Huyện ủy Khánh Vĩnh đã ban hành Chương trình hành động số 14-CTr/HU trong đó đặt ra yêu cầu cao hơn, cụ thể: người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương sẽ bị đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế nếu kết quả CCHC của đơn vị, địa phương 02 năm liên tiếp xếp hạng trung bình hoặc cơ quan, đơn vị có từ 5% hồ sơ trễ hạn trở lên

trong năm không được xếp hạng tốt về CCHC, không được công nhận danh hiệu thi đua, khen thưởng.

Từ năm 2017 đến nay, Quy chế thi đua – khen thưởng của UBND huyện Khánh Vĩnh đều quy định “Tập thể cơ quan, đơn vị, địa phương có 5% hồ sơ trễ hạn trở lên, trong năm không được xếp hạng tốt về CCHC thì không được xem xét công nhận các danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng. Cá nhân thụ lý, giải quyết hồ sơ trễ hạn trên 5% trong năm không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên. Cá nhân là người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương nếu để tập thể có xếp hạng kết quả CCHC đạt mức trung bình trở xuống thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên và không được xem xét, công nhận các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng”.

Kết quả xếp hạng CCHC năm 2018 do UBND huyện Khánh Vĩnh công bố tại Quyết định số 937/QĐ-UBND ngày 14/12/2018 có 2 đơn vị sự nghiệp thuộc huyện là Trung tâm Bảo trợ xã hội và Đài Truyền thanh truyền hình có kết quả xếp hạng Trung bình. Người đứng đầu 2 đơn vị này bị xếp loại Hoàn thành nhiệm vụ (do người đứng đầu cả 2 đơn vị này đều là Phó Giám đốc phụ trách nên áp dụng mức xếp loại của viên chức).

Kết quả xếp hạng CCHC năm 2018 do UBND huyện Cam Lâm công bố tại Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 22/02/2019 không có cơ quan, đơn vị, địa phương nào xếp hạng Trung bình trở xuống.

Cả 2 địa phương này không có đơn vị thuộc và trực thuộc có kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn từ 10% trở lên.

#### **4. Đề xuất, kiến nghị đối với UBND cấp huyện chỉ đạo thực hiện các nội dung sau**

- Nghiên cứu, ban hành Bộ tiêu chí đánh giá phù hợp với quy mô và chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc và trực thuộc UBND huyện và tổ chức tập huấn cho các cơ quan đơn là đối tượng thực hiện.

- Chấn chỉnh việc gửi hồ sơ tự đánh giá, chấm điểm không đảm bảo yêu cầu. Việc gửi hồ sơ đề nghị thẩm định phải đảm bảo đúng thời gian quy định, tài liệu kiểm chứng phải đầy đủ, đảm bảo độ tin cậy; đối với các tiêu chí không có tài liệu kiểm chứng hoặc tài liệu kiểm chứng chưa thể hiện hết nội dung đánh giá, chấm điểm phải được giải thích cụ thể về cách thức tự đánh giá, chấm điểm tạo điều kiện thuận lợi cho việc tổng hợp, thẩm định của Tổ giúp việc Hội đồng thẩm định huyện, đảm bảo kết quả đánh giá, xếp hạng phản ánh đúng thực chất kết quả thực hiện cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị.

#### **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

Qua kết quả kiểm tra cho thấy, điểm nổi bật là nhận thức của người đứng đầu về công tác CCHC tiếp tục có sự chuyển biến tích cực thể hiện ở việc chấp hành các quy định, chỉ đạo về CCHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương tốt hơn năm trước; việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp CCHC cũng chủ động, đồng

bộ, toàn diện và hiệu quả hơn; thường xuyên thực hiện đánh giá CCHC trong nội bộ cũng như có sự quan tâm, theo dõi, giám sát của cấp lãnh đạo; công tác tham mưu CCHC đã được công chức, viên chức đầu tư nghiên cứu, tham khảo, học tập kinh nghiệm của các đơn vị làm tốt, từ đó góp phần nâng cao chất lượng văn bản triển khai và hiệu quả CCHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tác nghiệp thành thạo hơn trên phần mềm Một cửa điện tử, phần mềm Quản lý văn bản và điều hành, có những nỗ lực trong việc triển khai thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, chỉ đạo điều hành cũng như giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân được các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung thực hiện.

Tuy nhiên, so với năm 2018, tính hệ thống và khả năng kiểm soát kết quả, hiệu quả thực hiện tại một số đơn vị vẫn chưa được cải thiện, dẫn đến một số hạn chế, vi phạm đã được yêu cầu chấn chỉnh nhiều lần vẫn lặp lại tại một số đơn vị. Cụ thể:

- Việc công khai thông tin thủ tục hành chính, công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ở một số đơn vị vẫn chưa được đầy đủ theo quy định.

- Tình trạng giải quyết hồ sơ không đồng bộ giữa hồ sơ giấy với hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử vẫn còn. Một số đơn vị còn tình trạng nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính chưa đúng thành phần theo quy định; tình trạng tác nghiệp sai trạng thái xử lý hồ sơ còn xảy ra phổ biến. Việc phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính liên thông còn chậm là 1 trong những nguyên nhân gây ra tình trạng hồ sơ trễ hạn.

Một số cán bộ, công chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính chưa nắm vững quy trình xử lý hồ sơ trên phần mềm hoặc thực hiện đối phó, hợp thức hóa tỷ lệ đúng hạn/trễ hạn.

- Hồ sơ lưu tại một số đơn vị chưa đúng quy định (không thực hiện lưu trữ Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, đơn xin rút hồ sơ của công dân, văn bản đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ, mẫu văn bản bổ sung, từ chối giải quyết hồ sơ chưa đúng quy định,...). Còn trường hợp lưu trữ giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ quy định trong TTHC.

- Tỷ lệ phát hành văn bản điện tử còn thấp, chưa đạt mục tiêu, yêu cầu đề ra; chưa thực hiện đầy đủ quy trình xử lý văn bản từ bộ phận chuyên môn đến lãnh đạo. Việc sử dụng chữ ký số, chứng thư số chưa đầy đủ và đồng bộ.

- Việc xây dựng tiêu chí đánh giá, xếp hạng CCHC các đơn vị thuộc và trực thuộc vẫn chưa sát với thực tế thực hiện của các đơn vị được đánh giá.

## **V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Kết thúc buổi kiểm tra, khi kết luận sơ bộ, Đoàn kiểm tra đã chỉ ra những hạn chế, thiếu sót và yêu cầu, hướng dẫn các đơn vị khẩn trương rà soát, khắc

phục; một số vướng mắc của các cơ quan, đơn vị cũng được Đoàn kiểm tra giải đáp, hướng dẫn. Đề công tác CCHC trong thời gian tới của các cơ quan, đơn vị, địa phương ngày càng có chiều sâu, nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác CCHC, Đoàn kiểm tra kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo một số nội dung sau:

## **1. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương được kiểm tra**

### **a) Một số vấn đề chung**

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa và hồ sơ giấy phải đồng bộ, thống nhất; cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ đầu vào, giấy tờ phát sinh trong quá trình giải quyết và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Phần mềm một cửa điện tử. Thực hiện xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Chỉ đạo các bộ phận, phòng chuyên môn thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ; đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, đôn đốc báo cáo tình hình giải quyết thủ tục hành chính cho Lãnh đạo cơ quan, đơn vị để có biện pháp xử lý, giải quyết; rà soát, chấn chỉnh các trường hợp thực hiện không đúng quy định, tái phạm nhiều lần.

Đối với hồ sơ liên thông bị trễ hạn do cơ quan phối hợp, đề nghị cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính thống kê, theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan bảo đảm thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; báo cáo UBND tỉnh tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hàng quý và đề xuất biện pháp xử lý (nếu có).

- Tiếp tục quan tâm thực hiện cập nhật chính xác thông tin cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định; xử lý tác nghiệp trên Phần mềm theo quy trình đã được thiết lập. Thường xuyên rà soát, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến để thống nhất giữa quy trình trên phần mềm và quy trình đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt; báo cáo với cơ quan chuyên môn ngành, lĩnh vực để kịp thời tham mưu UBND tỉnh ban hành quy trình hoặc điều chỉnh quy trình giải quyết chưa phù hợp.

- Rà soát, bổ sung đầy đủ, rõ ràng thông tin, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính vào mặt sau của giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ. Cập nhật đầy đủ thông tin (chữ ký, họ tên) của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn công dân điền đầy đủ các thông tin (chữ ký, họ tên) vào Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu quy định.

- Tăng cường công tác hỗ trợ, hướng dẫn nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết

hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử cho các bộ, công chức chuyên môn nhằm đảm bảo công tác tiếp nhận, giải quyết, lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ, thông suốt, đúng quy định. Chấn chỉnh việc lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, hồ sơ giấy lưu trữ tại cơ quan phải đầy đủ các thành phần hồ sơ theo quy trình xử lý hồ sơ và theo quy định hiện hành.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị để hỗ trợ kịp thời công tác chỉ đạo, điều hành. Tăng cường sử dụng chữ ký số của cơ quan, đơn vị và chữ ký số của lãnh đạo trên các văn bản điện tử; đồng thời thực hiện xử lý quy trình văn bản đi trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành để quản lý, kiểm soát quá trình giải quyết công việc được giao của cán bộ, công chức.

- Trên cơ sở Quyết định số 2991/QĐ-UBND ngày 26/9/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, nghiên cứu, chọn lọc, vận dụng các nội dung, tiêu chí phù hợp để xây dựng hệ thống tiêu chí, thang điểm phục vụ cho việc đánh giá, xếp hạng các đơn vị thuộc và trực thuộc đảm bảo thực chất và khách quan; sử dụng kết quả xếp hạng CCHC để đánh giá, phân loại người đứng đầu các đơn vị theo chỉ đạo tại Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh.

#### b) Một số kiến nghị cụ thể

- **UBND huyện Khánh Vĩnh** có biện pháp chấn chỉnh các sai sót đã phát hiện qua kiểm tra đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai (Phòng Tài nguyên và Môi trường). Đồng thời phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường tiến hành kiểm tra, xác minh (trường hợp cần thiết thì tiến hành thanh tra) đối với dấu hiệu hợp thức hóa hồ sơ lĩnh vực đất đai, chấm dứt ngay tình trạng hoàn chỉnh hồ sơ tại các đơn vị chuyên môn trước khi nộp vào Bộ phận Một cửa.

#### - **Sở Tài nguyên và Môi trường**

+ Thực hiện rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ, để đề xuất, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị triển khai thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh đối với các bất cập về thành phần hồ sơ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính được phát hiện qua kiểm tra.

+ Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc khắc phục tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai được scan gửi xác minh trên phần mềm Một cửa điện tử bị mờ gây khó khăn cho các địa phương việc thực hiện liên thông.

- **Sở Nội vụ**: thực hiện rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ để đề xuất sửa đổi, bổ sung cho thống nhất.

#### - **Đối với Công an tỉnh**

+ Tích cực tham gia các quy trình giải quyết thủ tục hành chính liên thông trên Phần mềm một cửa điện tử mới; quan tâm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tiếp tục rà soát, mở rộng phạm vi tham gia giải quyết thủ tục hành chính liên thông tại Trung tâm Dịch vụ hành chính công của tỉnh.

+ Tiếp tục nghiên cứu, có phương án phù hợp cho việc triển khai văn bản điện tử trong toàn ngành; tăng cường phát hành văn bản điện tử, cấp chứng thư số cho lãnh đạo, chấn chỉnh và khắc phục tình trạng chậm tiếp nhận, luân chuyển văn bản từ các sở, ngành đến các bộ phận, đơn vị trực thuộc.

+ Nghiên cứu đề xuất xây dựng đề án đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin cho ngành công an, góp phần tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của công an cấp huyện về điều kiện hạ tầng kỹ thuật.

## **2. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội**

Thực hiện rà soát, tham mưu công bố danh mục thủ tục hành chính và xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 1789/QĐ-BLDTBXH ngày 13/12/2018 của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội về việc công bố phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo trợ xã hội thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; đồng thời hướng dẫn các địa phương thực hiện Nghị định số 140/2018/NĐ-CP ngày 08/10/2018 sửa đổi, bổ sung các Nghị định liên quan đến điều kiện đầu tư kinh doanh và thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội trong thời gian rà soát để đảm bảo tuân thủ các quy định tại Nghị định đã có hiệu lực thi hành.

## **3. Văn phòng UBND tỉnh**

Trình UBND tỉnh ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến để thống nhất thực hiện trên địa bàn tỉnh. Trong đó cần quy định rõ quy trình giải quyết thủ tục hành chính gắn với xử lý, tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

## **4. Bảo hiểm Xã hội tỉnh**

- Phối hợp với đơn vị có liên quan điều chỉnh quy trình cũng như biểu mẫu sử dụng theo Quyết định số 595/QĐ-BHXH ngày 14/4/2017 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành quy trình thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm tai nạn lao động – bệnh nghề nghiệp; quản lý sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế đối với các thủ tục hành chính liên thông đã được UBND tỉnh Khánh Hòa công bố.

- Chỉ đạo cơ quan bảo hiểm xã hội cấp huyện tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử đúng theo quy trình thiết lập; thực hiện cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết TTHC của Bảo hiểm xã hội lên phần mềm trước khi chuyển trả cho UBND cấp xã; chuyển kết quả hồ sơ giấy cho Bưu điện ngay sau khi chuyển hồ sơ điện tử, bảo đảm giải quyết hồ sơ trong thời gian quy định.



Chậm dứt tình trạng chờ có nhiều kết quả mới chuyển một lần để Bộ phận một cửa cấp xã trả kết quả cho công dân đúng thời gian quy định; đồng thời không làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũng như kết quả đánh giá xếp hạng cải cách hành chính của UBND cấp xã, cấp huyện.

#### **5. Ban điều hành Đề án thành lập Trung tâm hành chính công trực tuyến**

Quan tâm, hoàn thành sớm các nhiệm vụ đầu tư hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến, trong đó có phần mềm Một cửa điện tử, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, liên tục, thông suốt, tạo thuận lợi cho cán bộ, công chức tác nghiệp, sử dụng.

#### **6. Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến**

- Đề nghị Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến rà soát, báo cáo tình hình phối hợp cập nhật phân hệ Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính theo Quyết định số 1678/QĐ-UBND ngày 31/5/2019 của UBND tỉnh; rà soát các quy trình giải quyết TTHC và ảnh hưởng các quy trình giải quyết TTHC đã hết hiệu lực áp dụng để giảm thiểu các rủi ro click nhầm Quy trình thực hiện TTHC như Đoàn kiểm tra đã phát hiện.

- Tiếp tục quan tâm hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn nghiệp vụ cho các cơ quan, đơn vị địa phương trong quá trình tác nghiệp, sử dụng các phân hệ thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2019. Đoàn Kiểm tra kính báo cáo UBND tỉnh./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành (VBĐT);
- UBND các huyện, TX, TP (VBĐT);
- UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp huyện chuyển - VBĐT);
- Các thành viên Đoàn kiểm tra (VBĐT);
- Lưu: VT, P.CCHC.



**PHÓ GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ**  
**Nguyễn Trọng Thái**

