

Số: 280 /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 22 tháng 09 năm 2023

BÁO CÁO

**Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính
tháng 9 năm 2023 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa
(từ ngày 21/8/2023 đến ngày 20/09/2023)**

Thực hiện Văn bản số 5633/VPCP-KSTT ngày 25/7/2023 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn đề cương chi tiết báo cáo kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và Công điện số 644/CĐ-TTg ngày 13/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC tháng 9/2023 trên địa bàn tỉnh như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

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

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

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

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

- Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ:

+ Số lượng TTHC nội bộ đã công bố: Tỉnh đã thực hiện rà soát, thống kê và công bố 7 TTHC nội bộ tại các Quyết định số 1662/QĐ-UBND ngày 18/07/2023, Quyết định 819/QĐ-UBND ngày 12/04/2023, Quyết định 710/QĐ-UBND ngày 28/03/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh, Quyết định 2164/QĐ-UBND ngày 14/09/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo thời hạn theo quy định tại Quyết định 1085/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

+ Số lượng TTHC nội bộ đã được phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa; số lượng TTHC nội bộ đã thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa: Thực hiện Quyết định số 1085/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, tỉnh đã ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà



nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2022 - 2025¹, hiện tại các đơn vị đang tiếp tục triển khai thực hiện rà soát theo đúng lộ trình, thời hạn Kế hoạch đề ra.

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

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của trung ương

Số lượng TTHC được ban hành mới 12; sửa đổi, bổ sung 08; bãi bỏ: 09.

- TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của địa phương

Số lượng TTHC được ban hành mới 0; sửa đổi, bổ sung 0; bãi bỏ: 0 (trong tháng tỉnh không ban hành thủ tục TTHC mới cũng như không thực hiện sửa đổi, bổ sung hay bãi bỏ đối với TTHC nào).

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

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

2.2. Kết quả giải quyết TTHC

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

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

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

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

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

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

Trong kỳ báo cáo, đã phát sinh 16.872 lượt khai thác, sử dụng dữ liệu dân cư, cụ thể như sau: 1.117 lượt xác minh CCCD/CMND, 182 lượt xác minh thông tin chủ hộ, 15.573 lượt lấy thông tin công dân.

- Kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh với các hệ thống thông tin, CSDL khác:

Đã thực hiện kết nối, tích hợp các hệ thống thông tin, CSDL quốc gia: Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Nền tảng thanh toán Cổng Dịch vụ công quốc gia (nghĩa vụ tài chính về đất đai, phí, lệ phí), Hệ thống ký số của Ban Cơ yếu Chính phủ, Hệ thống cấp phiếu lý lịch tư pháp và

¹ Kế hoạch 10583/KH-UBND ngày 31/10/2022 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đơn giản thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2022-2025.

Hệ thống thông tin quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp, Hệ thống quản lý đất đai (VBDLIS) và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung trên toàn quốc của Bộ Tài nguyên và Môi trường, Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến vận tải đường bộ của Bộ giao thông vận tải, Hệ thống thu thập đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến (EMC) của Bộ Thông tin và Truyền thông, Phần mềm dịch vụ công liên thông của Bộ Công an.

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

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

- Tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định và hành vi hành chính: Tổng số PAKN đã tiếp nhận: 51; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 49; số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; số PAKN đang xử lý: 2 (Trong đó có 2 PAKN đang xử lý quá hạn)²

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

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

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

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về công tác cải cách thủ tục hành chính và qua rà soát các kết quả cải cách thủ tục hành chính của tỉnh trong tháng 8/2023, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

Theo đó, UBND tỉnh tiếp tục theo dõi, chỉ đạo các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện nghiêm các nhiệm vụ về tham mưu công bố thủ tục hành chính theo đúng quy định; thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, hành vi hành chính trên Cổng Dịch vụ Công quốc gia. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; tập trung chuyển đổi quy trình, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công từ phương thức truyền thống sang môi trường điện tử; đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm 100% kết quả của các hồ sơ giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử. Thực hiện thanh toán trực tuyến³ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt mục tiêu của Chính phủ tối thiểu 30% trong tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính.

² Văn phòng UBND tỉnh đã có Văn bản số 1126/VPUBND-KSTT ngày 14/09/2023 đôn đốc UBND thành phố Nha Trang xử lý.

³ Theo Báo cáo số 5972/BC-VPCP, kết quả triển khai của tỉnh từ 01/01/2023 đến 25/7/2023 đạt 24,41%.

Trên cơ sở kết quả thực hiện của tỉnh tại Báo cáo số 6077/BC-TCTTKĐA ngày 22/08/2023 của Tổ công tác triển khai Đề án Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử của Chính phủ, trong tháng 9 UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các cơ quan liên quan thực hiện một số nhiệm vụ nhằm hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho các địa phương trong quá trình triển khai thực hiện 2 nhóm thủ tục hành chính liên thông⁴. UBND tỉnh đã có Văn bản số 8784/UBND-KSTT ngày 30/8/2023 báo cáo một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện 02 nhóm dịch vụ công liên thông và đã được Văn phòng Chính phủ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, các Bộ: Y tế, Lao động, Thương binh và Xã hội, Công an, Tư pháp ghi nhận tại cuộc họp trực tuyến với 06⁵ tỉnh, thành phố theo Văn bản số 1289/VPCP-KSTT ngày 05/9/2023.

Do có sự chỉ đạo quyết liệt, kịp thời và sự chung tay, nỗ lực của các cơ quan, đơn vị, địa phương, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến rõ rệt và đi vào nề nếp. Trong đó, 100% TTHC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC đặc thù theo quy định), 100% các TTHC sau khi công bố đều được xây dựng quy trình nội bộ và quy trình điện tử để thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được kịp thời tiếp nhận, xử lý theo quy định, việc số hóa⁶ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cũng đã được thực hiện đồng bộ tại Bộ phận Một cửa các cấp,...góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

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

- Về tham mưu công bố danh mục TTHC và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC: Nghị định số 70/2023/NĐ-CP ngày 18 /9/2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 152/2020/NĐ-CP ngày 30/12/2020 của Chính phủ quy định về người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam và tuyển dụng, quản lý người lao động Việt Nam làm việc cho tổ chức, cá nhân người nước ngoài tại Việt Nam, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18/9/2023. Theo đó, các quy định về thủ tục hành chính (quy trình thực hiện, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính) liên quan đến người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam và tuyển dụng, quản lý người lao động Việt Nam làm việc cho tổ chức, cá nhân người nước ngoài tại Việt Nam đã có sự thay đổi.

Tuy nhiên đến nay, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội vẫn chưa ban hành Quyết định công bố sửa đổi, bổ sung đối với các thủ tục liên quan đến người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam và tuyển dụng, quản lý người lao động Việt Nam làm việc cho tổ chức, cá nhân người nước ngoài tại Việt Nam theo Nghị định số 70/2023/NĐ-CP của Chính phủ. Do đó, địa phương chưa có căn cứ để công bố danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung; cán

⁴ Công văn 8899/UBND-KSTT ngày 24/08/2023 của UBND tỉnh; Công văn 8658/UBND-KSTT ngày 24/08/2023 của UBND tỉnh.

⁵ UBND các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Đà Nẵng, Đồng Nai, Khánh Hòa, Thanh Hóa, Khánh Hòa, Quảng Ngãi.

⁶ Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tháng 8/2023 trên Cổng DVCQG đạt 67,87%. Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử tháng 8/2023 đạt 73,97%.

bộ chuyên trách trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ gặp nhiều vướng mắc, khó khăn; đồng thời, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức trong việc nộp hồ sơ, theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Cổng Dịch vụ công quốc gia thường xuyên xảy ra tình trạng lỗi không truy cập được hoặc truy cập được nhưng thời gian trễ của hệ thống lớn do tình trạng quá tải với người dùng, không gửi hoặc chậm gửi mã OTP để đăng nhập gây ảnh hưởng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện DVC trực tuyến.

- Việc thanh toán trực tuyến trên Nền tảng thanh toán Payment Platform trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đáp ứng được yêu cầu về hoàn trả phí, đối soát phí, lệ phí. Khi xảy ra lỗi, việc hỗ trợ kỹ thuật của các ngân hàng trung gian thanh toán cho các đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến chưa kịp thời nên cũng gây chậm trễ, ảnh hưởng đến quá trình xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết. Chưa cho phép doanh nghiệp thanh toán trực tuyến thuế đất và chưa có nhiều lựa chọn các ngân hàng trung gian thanh toán hoặc phương thức thanh toán khác.

- Đối với lĩnh vực đăng ký hộ kinh doanh: Hiện địa phương vẫn phải sử dụng đồng thời phần mềm chuyên ngành⁷ của Bộ Kế hoạch và Đầu tư theo Thông tư số 02/2023/TT-BKHĐT ngày 14/3/2023 của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ. Việc này dẫn đến áp lực rất lớn cho địa phương trong việc giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; ảnh hưởng tới tính chính xác của dữ liệu TTHC trên hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Đến nay địa phương vẫn chưa được phân quyền tài khoản theo dõi, thống kê trên phần mềm liên thông⁸ của Bộ Công an dẫn đến gặp khó khăn trong việc theo dõi, đôn đốc, báo cáo cũng như hỗ trợ địa phương xử lý các vấn đề gặp phải trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc, kịp thời các nhiệm vụ được giao tại các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về cải cách thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

- Tập trung rà soát, tái cấu trúc quy trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Văn phòng Chính phủ:

⁷ Chưa xác thực, định danh điện tử theo Nghị định số 59/2022/NĐ-CP, chưa có kho dữ liệu số hóa Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

⁸ <https://lienthong.dichvucong.gov.vn>.

- Quan tâm chỉ đạo việc hỗ trợ nhanh chóng, kịp thời cho các địa phương khi gặp lỗi về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia góp phần giảm thời gian thực hiện TTHC của người dân.

- Phối hợp với các Bộ, ngành để hướng dẫn địa phương kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến dịch vụ công theo quy định.

- Sớm ban hành văn bản hướng dẫn việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định nội dung và biện pháp thi hành trong sổ hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử⁹; cung cấp Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tới từng cơ quan, đơn vị (các sở; huyện, phòng, ban của huyện; xã) để tỉnh thuận tiện và có cơ sở đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; đánh giá, thẩm định hồ sơ nông thôn mới nâng cao của cấp xã đối với tiêu chí 15.3 Bộ tiêu chí Nông thôn mới nâng cao theo hướng dẫn tại Công văn số 5045/VPCP-KSTT ngày 09/8/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thực hiện Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới nâng cao, giai đoạn 2021-2025¹⁰.

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

3. Đề nghị Bộ Công an:

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

- Hỗ trợ kịp thời cho các địa phương khi gặp các lỗi thao tác trên phần mềm liên thông như các trường hợp đồng bộ hồ sơ trên phần mềm chậm; người dân nộp hồ sơ nhưng không chuyển qua phần mềm hộ tịch để xử lý được; thời gian chờ cấp định danh tương đối lâu, có trường hợp lỗi mạng kết nối đến hệ thống trong quá trình ký số nên ký số không thành công, dẫn đến quá hạn.

⁹ Theo quy định tại Điều 32 Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của Văn phòng Chính phủ việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử, tuy nhiên đối tượng để đánh giá là cơ quan, đơn vị chưa có hướng dẫn cụ thể cho việc đánh giá cá nhân.

¹⁰ Theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, tiêu chí về Công khai, minh bạch lấy kết quả trích xuất từ Bản đồ thực thi thể chế trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên hiện nay Bộ chỉ số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đang sử dụng dữ liệu đánh giá theo số điểm chung của tỉnh, do đó chưa khách quan đối với cấp xã.

4. Đề nghị Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 70/2023/NĐ-CP và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ (đã được Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung) để địa phương có cơ sở triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

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

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tấn Tuân

