

Số: /UBND

Phước Long, ngày tháng 3 năm 2024

## BÁO CÁO

### Công tác cải cách hành chính Quý I năm 2024

(Số liệu từ ngày 14/12/2023 đến ngày 13/3/2024)

Kính gửi: Phòng Nội vụ thành phố Nha Trang.

## I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CCHC

### 1. Về tổ chức chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

UBND phường đã chỉ đạo, tổ chức tuyên truyền, quán triệt các nội dung của kế hoạch cải cách hành chính. Đồng thời, chỉ đạo bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và đội ngũ cán bộ, công chức tiếp tục triển khai thực hiện các Quyết định như: Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 23/01/2024 của UBND thành phố Nha Trang về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2024; và các văn bản chỉ đạo của UBND thành phố về thực hiện kết luận các cuộc họp thường kỳ của UBND tỉnh cũng như của Thành ủy, UBND thành phố về công tác cải cách hành chính.

UBND phường tiếp tục triển khai thực hiện tốt Chương trình hành động số 12Ctr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy, Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý nhà nước thông qua nhiều hình thức: hội nghị, họp giao ban định kỳ tuần cán bộ công chức, họp giao ban tổ dân phố, họp dân; tuyên truyền qua cổng thông tin điện tử phường, đài truyền thanh phường, tại Bộ phận Một cửa... Đồng thời, UBND phường luôn quan tâm, siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Chỉ thị số 26/CT-Ttg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật kỷ cương công vụ trong cơ quan hành chính Nhà nước các cấp; Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của UBND Tỉnh về việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.

Ngoài ra UBND phường còn thành lập một Tổ hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến do lực lượng dân quân thường trực tại cơ quan đảm nhiệm, Tổ có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn người dân tạo tài khoản và nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa; cài đặt app VneID, app PAKN

(phản ánh kiến nghị)... trên điện thoại di động, đảm bảo mỗi buổi làm việc đều có ít nhất 01 thành viên của Tổ trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường để hướng dẫn, hỗ trợ cho khách hàng. Tổ hỗ trợ hướng dẫn được trang bị 01 máy tính, 01 máy scan. Tiếp tục triển khai thực hiện mô hình giải quyết thủ tục hành chính không giấy hẹn đối với 05 thủ tục: Đăng ký kết hôn, đăng ký khai tử, cấp bản sao trích lục hộ tịch, chứng thực chữ ký và chứng thực bản sao.

## **2. Công tác kiểm tra cải cách hành chính**

Thực hiện kế hoạch cải cách hành chính của phường năm 2024, việc xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính trong nội bộ cơ quan được UBND phường sẽ xây dựng và tổ chức thực hiện trong quý II và quý III theo kế hoạch CCHC của phường.

## **3. Về công tác tuyên truyền cải cách hành chính**

Thực hiện chương trình công tác cải cách hành chính năm 2024, UBND phường đã chỉ đạo công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu kế hoạch về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2024. Việc tổ chức tuyên truyền các nội dung của kế hoạch được thông qua các hội nghị thường kỳ của UBND phường, hội nghị giao ban cơ quan và các đợt sinh hoạt chuyên đề cũng như lồng ghép sinh hoạt của các đoàn thể và sinh hoạt định kỳ của các khu vực dân cư, trên hệ thống đài truyền thanh và trang thông tin điện tử của phường.

Tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính bằng nhiều hình thức như: niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại trụ sở UBND phường, đồng thời tạo lập Bộ hồ sơ mẫu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cho người dân tra cứu; tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh, cổng thông tin điện tử của phường; thông qua các cuộc họp cán bộ, công chức, Đảng viên; giao ban các ban ngành, đoàn thể, tổ dân phố, đối thoại với nhân dân, phát hành bản tin, tờ rơi, lồng ghép nội dung cải cách hành chính trong các buổi tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, hội nhóm zalo của tổ dân phố...

# **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

## **1. Cải cách thể chế**

a) Xây dựng và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)

UBND phường đã xây dựng và ban hành kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 16/01/2024 về rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật năm 2024 trên địa bàn phường Phước Long và kế hoạch số 111/KH-UBND ngày 19/01/2024 về kiểm

tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật năm 2024 trên địa bàn phường Phước Long. Đồng thời tổ chức quán triệt nội dung các kế hoạch trên cho CBCC, người hoạt động KCT và các bộ phận, ban ngành đoàn thể.

UBND phường cũng đã xây dựng kế hoạch số 229/KH-UBND ngày 23/02/2024 về theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2024 trên địa bàn phường Phước Long.

b) Hoàn thiện hệ thống thể chế, chính sách về các lĩnh vực quản lý nhà nước, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp

UBND phường đã ban hành quyết định số 60/QĐ-UBND ngày 29/01/2024 về việc ban hành chương trình công tác trọng tâm của UBND trong năm 2024 trên các lĩnh vực phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng và một số lĩnh vực khác.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)**

a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính

- Từ đầu năm 2024, UBND phường đã ban hành Quyết định số 62/QĐ-UBND ngày 20/02/2024 về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024. Đồng thời, UBND phường cũng đã tổ chức quán triệt trong cán bộ, công chức, Người hoạt động không chuyên trách về các nội dung, giải pháp nhằm để thực hiện tốt kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính mà UBND phường đã đề ra. Đến nay, chưa có tổ chức, công dân phản ánh kiến nghị gì đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương.

b) Công khai TTHC

UBND phường đã công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử và các hình thức công khai khác: đã cập nhật đầy đủ, thường xuyên, kịp thời danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp phường được UBND tỉnh công bố mới, điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ trên Trang thông tin điện tử của phường, niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường.

- Đã công khai thông tin đường dây nóng và thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử phường, niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và mặt sau giấy biên nhận.

+ Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp phường: 200 thủ tục.

c) Rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

- Trong Quý I năm 2024, UBND phường đã ban hành Quyết định số 62/QĐ-UBND ngày 20/02/2024 về ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024. Việc rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính và các quy định hiện hành liên quan đến thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan được UBND triển khai thực hiện thường xuyên. Qua rà soát, chưa phát hiện các thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành hoặc đã được điều chỉnh theo văn bản của các cơ quan Trung ương nhưng chưa được UBND tỉnh công bố, điều chỉnh.

+ Trong quý không có TTHC được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ.

d) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trên cơ sở phát huy kết quả đạt được trong năm 2023, ngay từ đầu năm UBND phường tiếp tục tổ chức quán triệt việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Kế hoạch số 4083/KH-UBND ngày 29/6/2021 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Nha Trang và Kế hoạch số 6401/KH-UBND ngày 22/9/2021 của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn thành phố Nha Trang đến toàn thể CBCC và người hoạt động KCT.

Việc tạo lập hồ sơ điện tử trên phần mềm Một cửa điện tử kiến trúc mới, địa phương đã triển khai thực hiện theo đúng quy định. Đồng thời trong việc thực hiện giải quyết hồ sơ liên thông, UBND phường cũng đã chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị phòng ban thành phố giải quyết kịp thời đúng hạn.

Tiếp tục thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế. Thực hiện hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ ban đầu, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản đảm bảo đúng thời hạn, đúng quy định Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo (**tính từ ngày 14/12/2023 đến ngày 13/03/2024**).

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 1289 hồ sơ (trong đó có 85 hồ sơ kỳ trước chuyển sang).

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết là: 1216 hồ sơ, trong đó:

- + Số hồ sơ đã giải quyết sớm hạn và đúng hạn là 1216 hồ sơ (100%)
- + Số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 00 hồ sơ.
- + Số hồ sơ đang giải quyết trong hạn là 73 hồ sơ.
- Tổng số hồ sơ hủy là 0 hồ sơ
- Tổng số hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận là 256/363 hồ sơ, đạt tỷ lệ 70,52%
- Số lượng hồ sơ được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trong kỳ báo cáo: 17 hồ sơ đạt 6.67%
- Số lượng hồ sơ được thanh toán trực tuyến và tổng số tiền đã được thanh toán trực tuyến trong kỳ báo cáo: 1113 hồ sơ với tổng số tiền 17.394.500 đồng
- Chứng thực bản sao điện tử: 192/882 hồ sơ đạt 21,76%
- Kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính không giấy hẹn (**tính từ ngày 01/01/2024 – 13/3/2024**)

- + Thủ tục chứng thực bản sao: 384 hồ sơ
- + Thủ tục chứng thực chữ ký: 308 hồ sơ
- + Cấp bản sao trích lục hộ tịch: 00 hồ sơ
- + Đăng ký kết hôn: 28 hồ sơ
- + Đăng ký khai tử: 02 hồ sơ

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính

Trong quý, địa phương không có trường hợp tổ chức, công dân nào phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 00; Số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 00.

- Tình hình, kết quả xử lý: Số phản ánh, kiến nghị đã chuyển xử lý, số phản ánh, kiến nghị đã có kết quả xử lý: 00

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

a) Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế, số lượng người làm việc của các cơ quan, đơn vị.

Trong Quý I, trên cơ sở phát huy kết quả đạt được trong năm qua, với chức năng, nhiệm vụ là đơn vị hành chính Nhà nước, UBND phường đã tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, Luật sửa đổi bổ sung một số điều Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019 trong công tác chỉ đạo, quản

lý, điều hành ở địa phương trên các lĩnh vực kinh tế, xã hội, quốc phòng an ninh, xây dựng chính quyền. Thực hiện Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ, và Nghị quyết số 24/2023/NQ-HĐND Tỉnh, UBND đã thực hiện tổ chức bộ máy theo đúng quy định.

Hiện nay, UBND phường đang sử dụng 21 chức danh CBCC có chất lượng

- Trình độ chuyên môn; 21/21 CBCC trình độ đại học.

- Trình độ lý luận chính trị: 01/21 CBCC trình độ cao cấp; 14/21 CBCC trình độ trung cấp.

- Trình độ quản lý nhà nước: Tính đến nay, có 01 ngạch chuyên viên chính; 15 CBCC ngạch chuyên viên; 02 CBCC ngạch cán sự; 02 chưa qua đào tạo (trong đó có 01 công chức địa chính – xây dựng đang trong thời gian tập sự, 01 cán bộ là Chủ tịch Hội CCB)

#### b) Về thực hiện phân cấp quản lý

Việc phân cấp, quản lý địa phương thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý Nhà nước theo Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019 và Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020. Đồng thời thực hiện quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với phường (UBND đang xây dựng và ban hành quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản công). Ngay từ đầu năm, UBND đã có kế hoạch, chủ động công khai đầy đủ các kế hoạch, dự toán thu chi ngân sách đã được HĐND thông qua.

c) Thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-HĐND ngày 07/12/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sáp nhập, đổi tên một số thôn, tổ dân phố trên địa bàn thành phố Nha Trang và thị xã Ninh Hòa. Hiện nay, UBND phường còn 17 Tổ dân phố sau khi sáp nhập (giảm 7 Tổ Dân phố).

### 4. Cải cách chế độ công vụ

#### a) Xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức

Hiện phường có 21 cán bộ, công chức, trong đó: cán bộ chuyên trách: 11 (kiêm nhiệm: 01), công chức: 10 (văn phòng – thống kê: 02, văn hóa xã hội: 01, tài chính – kế toán: 01, địa chính – xây dựng: 03, quân sự: 01, tư pháp – hộ tịch: 02). Việc phân công nhiệm vụ cho các công chức được thực hiện theo quy định tại Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ và UBND đã có Quyết định phân công cụ thể cho từng cán bộ công chức theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Thực hiện các quy định về quản lý cán bộ, công chức

- Việc bố trí sử dụng và thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách được thực hiện theo Luật cán bộ, công chức, Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ; Nghị quyết số 24/2023/NQ - HĐND của HĐND Tỉnh.

Trong Quý I năm 2024, địa phương không có cán bộ, công chức vi phạm bị xử lý kỷ luật.

c) Kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức

Việc thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức được thực hiện theo kế hoạch dài hạn và hàng năm của Đảng ủy. UBND phường luôn tạo điều kiện cho đội ngũ cán bộ, công chức không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ, chuyên môn tham gia đầy đủ các lớp trung cấp chính trị, các lớp chuyên ngành do Tỉnh và Thành phố tổ chức nhằm đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ. Bên cạnh đó, lãnh đạo UBND phường cũng chủ động được để có kế hoạch bố trí CBCC tham gia đầy đủ các lớp học theo kế hoạch đã đề ra.

d) Về cán bộ, công chức cấp phường

Tổng số cán bộ, công chức: 21 (cán bộ chuyên trách: 11, công chức: 10). Tất cả cán bộ, công chức đều đạt chuẩn theo quy định.

Tỷ lệ cán bộ, công chức tham gia bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ và tập huấn trong năm đều đạt 100% theo kế hoạch triệu tập.

Việc phân công nhiệm vụ và thực hiện chế độ, chính sách đối với Người hoạt động không chuyên trách của cấp xã và thôn được UBND thực hiện theo Nghị định số 33/2023/NĐ-CP của Chính phủ và Nghị quyết số 24/2023/NQ-HĐND Tỉnh.

## **5. Cải cách tài chính công**

a) Kết quả thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng ngân sách:

Căn cứ Quyết định số 2829/QĐ-UBND ngày 22/12/2023 về việc giao chỉ tiêu kế hoạch và dự toán ngân sách nhà nước năm 2024, UBND phường đã lập dự toán và thông qua HĐND nhằm để thực hiện nhiệm vụ thu chi ngân sách phường năm 2024. Trong đó:

- Tổng thu ngân sách: 1.688.711.043 đồng
- + Thu bổ sung từ ngân sách cấp trên: 791.000.000 đồng
- Tổng chi ngân sách xã: 1.660.467.384 đồng, trong đó:

+ Chi thường xuyên: 1.660.467.384 triệu đồng

- Kết quả giải ngân vốn đầu tư công: chưa có công trình đầu tư XDCB

- Tiến độ, kết quả thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước và tài chính ngân sách: không

b) Việc ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công

UBND phường đã họp hội nghị cán bộ công chức ngày 08/3/2024 và đang hoàn thiện Quy chế quản lý tài sản công.

c) Việc triển khai thực hiện cơ chế tự chủ: UBND phường đã họp hội nghị cán bộ công chức ngày 08/3/2024 và đang hoàn thiện Quy chế chi tiêu nội bộ.

d) Kết quả thực hiện thực hành tiết kiệm, chống lãng phí (chưa có kết quả)

UBND đã ban hành chương trình thực hành tiết kiệm chống lãng phí tại Quyết định số 75/QĐ-UBND ngày 14/3/2024.

## **6. Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số**

a) Về ứng dụng công nghệ thông tin

UBND phường đã ban hành quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 22/02/2023 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo chuyển đổi số phường Phước Long và quyết định số 60/QĐ-UBND ngày 23/02/2023 về việc ban hành quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số phường Phước Long và quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 10/3/2023 về việc kiện toàn Ban biên tập và Tổ kỹ thuật Trang thông tin điện tử UBND phường Phước Long.

Việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc quản lý hành chính, trao đổi thông tin, UBND phường đã trang bị đầy đủ và nâng cấp hệ thống máy tính cho các bộ phận, nhất là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như nối mạng để truy cập. Đồng thời, đã ban hành Quy chế quản lý và sử dụng chứng thư số và chữ ký số của UBND; Quy chế quản lý và sử dụng thư điện tử công vụ; Quy định trao đổi văn bản điện tử trong hoạt động của UBND; Quy chế quản lý và sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành E-Office của UBND. Phường cũng đã triển khai áp dụng phần mềm một cửa điện tử - giải pháp kiến trúc mới, mạng truyền số liệu chuyên dùng theo kế hoạch chung của thành phố. Do đó đã góp phần quan trọng cho UBND trong công tác quản lý, chỉ đạo, hoạt động, điều hành trong công tác quản lý nhà nước ở địa phương, góp phần quan trọng trong việc thực hiện chương trình công tác cải cách hành chính đã phục vụ kịp thời cho công tác tổ chức chỉ đạo điều hành của UBND.

+ 100% các văn bản đi đến được số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-office.



- + 100% thư điện tử công vụ đã được cấp và sử dụng trong trao đổi công việc.
- + 100% văn bản cơ quan phát hành sử dụng chứng thư số cơ quan và chữ ký số lãnh đạo.

b) Về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan, đơn vị.

Trên cơ sở phát huy kết quả đạt được trong việc thực hiện và áp dụng duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong năm 2023, ngay từ đầu năm 2024 UBND phường tiếp tục triển khai thực hiện theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg 05 tháng 03 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; công văn 3003/BKH-CN-TDC, ngày 25 tháng 09 năm 2018 về việc hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 và các yêu cầu của CCHC tại Sở KH-CN đạt hiệu quả cao và Quyết định số 1439/QĐ-UBND ngày 15/5/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Địa phương đã thực hiện chuyển đổi và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2015, công tác này được UBND phường triển khai thực hiện thường xuyên, do đó đã tác động tích cực đến công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của UBND phường trên các lĩnh vực quản lý nhà nước ở địa phương.

**Tình hình thực hiện triển khai Kết luận 91-KL/TU ngày 18/01/2023 của Ban thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý nhà nước**

UBND phường thường xuyên quan tâm, quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, nhân viên, người hoạt động không chuyên trách thực hiện Kết luận 91-KL/TU ngày 18/01/2023 của Ban thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa. Cụ thể, UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 259/KH-UBND ngày 21/02/2023 của UBND phường Phước Long Triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn phường, trong đó cụ thể hóa từng nhiệm vụ cho từng cán bộ, công chức, nhân viên, người hoạt động không chuyên trách. Qua đó, trong quý I năm 2024, đã triển khai thực hiện được một số các nhiệm vụ cơ bản như: Nâng cao trách nhiệm, vai trò chỉ đạo của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu, trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cán bộ, công chức, nhân viên, người hoạt động không chuyên trách trong

từng lĩnh vực cụ thể. Bên cạnh đó, UBND phường thường xuyên chỉ đạo công chức, nhân viên đang trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa UBND phường về việc tiếp thu phản ánh, kiến nghị, nâng cao chất lượng hài lòng của tổ chức, cá nhân. Thường xuyên trong cuộc họp giao ban hàng tuần, tổ chức đánh giá kết quả cải cách hành chính của từng cán bộ, công chức, nhân viên. Kịp thời kiểm điểm, rút kinh nghiệm đối với từng cá nhân không thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên từng lĩnh vực, nhiệm vụ được giao.

### **Tình hình triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI:**

Xác định nhiệm vụ triển khai bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI là nhiệm vụ hết sức cấp bách và quan trọng. UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 193/KH-UBND ngày 09/02/2023 Kế hoạch triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI. Qua đó, UBND phường đã thực hiện được một số nhiệm vụ cơ bản như sau:

#### **a. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở:**

Thường xuyên chỉ đạo công chức Văn hóa – xã hội phụ trách Văn hóa – thông tin thực hiện việc tuyên truyền, thông tin tới người dân về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước. Giới thiệu thông tin chung về lãnh đạo của Đảng, Nhà nước cấp Tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Đồng thời kết hợp việc tuyên truyền sâu rộng các thông tin về bầu cử đại biểu đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND, đảm bảo 100% nhân dân địa phương hiểu rõ về tầm quan trọng của bầu cử và thực hiện nghĩa vụ công dân đầy đủ.

Công chức Văn phòng – thống kê, phối hợp với các ban, ngành, bộ phận, công chức cung cấp các thông tin, quy định cần lấy ý kiến người dân cho công chức phụ trách công nghệ thông tin để đăng tải trên Trang thông tin điện tử; niêm yết tại trụ sở UBND phường; thông tin đến từng hộ gia đình bằng văn bản, thông qua mạng xã hội như Zalo, Facebook; tổ chức lấy ý kiến người dân tại các cuộc họp, tiếp xúc cử tri hoặc lấy ý kiến bằng văn bản. Tổ trưởng tổ dân phố niêm yết thông tin tại nhà sinh hoạt cộng đồng của tổ dân phố, các địa điểm khác tại khu dân cư; cung cấp thông tin cho người dân tại các cuộc họp tổ dân phố.

#### **b. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định:**

Công chức Tư pháp – hộ tịch định kỳ tham mưu UBND phường tổ chức các lớp tập huấn, tuyên truyền về các Luật, văn bản quy phạm pháp luật mới, sửa đổi bổ sung có hiệu lực thi hành cho toàn thể nhân dân, cán bộ, công chức, nhân viên UBND phường.

UBND phường thường xuyên niêm yết công khai các Quyết định công nhận hộ nghèo, cận nghèo, dự toán, quyết toán ngân sách địa phương, quy

hoạch, kế hoạch sử dụng đất... tại trụ sở cơ quan, bảng thông tin ở Tổ dân phố, phổ biến quán triệt trong các cuộc họp giao ban tuần, giao ban Tổ dân phố.

c. Trách nhiệm giải trình đối với người dân:

UBND xây dựng kế hoạch và ban hành nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND phường Phước Long. Qua đó, nâng cao trách nhiệm giải trình của người đứng đầu, cấp phó của người đã đứng đầu và từng cán bộ, công chức, nhân viên đối với các đơn khiếu nại, kiến nghị của công dân. UBND phường cũng thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, quán triệt về thái độ và tinh thần làm việc của các cán bộ, công chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ công vụ đối với tổ chức, cá nhân. Định kỳ tổ chức những cuộc họp dân, đối thoại giữa chính quyền và nhân dân địa phương. Qua đó tiếp nhận và công khai đơn thư khiếu nại, tố cáo và xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

d. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương:

UBND phường đã chỉ đạo công chức Tư pháp – hộ tịch định kỳ xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra ở một số các bộ phận, đặc biệt là Bộ phận Một cửa và bộ phận Tài chính – kế toán trong công tác thu, chi, quản lý biên lai, chứng từ quản lý và sử dụng ngân sách của địa phương. Qua đó kịp thời phát hiện, phòng ngừa và đấu tranh nếu phát hiện sai phạm. Kịp thời tham mưu UBND phường có hướng xử lý cụ thể.

e. Thủ tục hành chính công:

UBND phường quán triệt Bộ phận Một cửa thường xuyên quan tâm, thực hiện nghiêm công tác thủ tục hành chính công, cải cách thủ tục hành chính. Qua đó, 100% công chức, nhân viên Bộ phận Một cửa UBND phường đều nắm bắt được các thao tác nghiệp vụ trên phần mềm một cửa, thực hiện xử lý, số hóa hồ sơ, thủ tục hành chính một cách nhanh chóng và thuận lợi. Công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng.

UBND phường cũng đã cử các công chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa tham gia các lớp tập huấn, hỗ trợ chuyên môn nghiệp vụ do UBND thành phố tổ chức.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Những ưu điểm**

Thực hiện theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường Phước Long đã đi vào nề nếp, bộ máy tổ chức phục vụ công tác có hiệu quả; cán bộ, công chức tiếp dân với tinh thần và thái độ nghiêm túc, nhiệt tình, có nhiều chuyển biến tích cực. Các nhu cầu hành chính được giải quyết nhanh, đúng quy trình, thủ tục và thời gian quy định. Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường đã tạo điều kiện

thuận lợi trong công tác quản lý, theo dõi, thống kê hồ sơ, không xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hẹn, từng bước hiện đại hóa, tránh gây phiền hà cho nhân dân, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

## **2. Những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cải cách hành**

- Thanh toán trực tuyến thường xuyên gặp lỗi người dân đã thanh toán trực tuyến nhưng trên phần mềm một cửa thể hiện chưa thanh toán để kết thúc hồ sơ.

- Thủ tục chứng thực bản sao là thủ tục công dân nộp trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nên không có file ký số gắn lên khi kết thúc hồ sơ, ảnh hưởng đến tiêu chí số hóa hồ sơ của địa phương.

## **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG THỜI GIAN TIẾP THEO**

Trên cơ sở phát huy kết quả đạt được, UBND phường xác định nhiệm vụ tiếp theo là tiếp tục thực hiện mục tiêu, chương trình cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2024. Từ đó, bổ sung các giải pháp trong việc thực hiện chương trình, mục tiêu cải cách hành chính của địa phương với các lĩnh vực cụ thể như sau:

- Tổ chức công bố chỉ số xếp hạng CCHC và chỉ số hài lòng năm 2023 của phường cho CBCC, các bộ phận, ban ngành.

- Tiếp tục đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính của đơn vị, đẩy mạnh xã hội hóa lĩnh vực dịch vụ gắn với toàn bộ thủ tục hành chính.

- Tiến hành rà soát, kiến nghị đơn giản hóa về cách thức, quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

- Tiếp tục hoàn thiện thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại theo kế hoạch chung của UBND thành phố.

- Tiếp tục thực hiện chính quyền số, chính quyền điện tử theo kế hoạch chung của Thành phố.

- Thực hiện kế hoạch đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao và đạt chuẩn theo chức danh, siết chặt kỷ luật, kỷ cương nâng cao tinh thần, thái độ, chất lượng công vụ.

- Tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm nâng mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước cấp phường đạt tối thiểu trên 80%.

- Thực hiện nghiêm việc đánh giá định kỳ đối với từng công chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

- Cải thiện chỉ số cải cách hành chính của UBND phường. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính đa dạng hóa các hình thức và nội dung tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng khác nhau. Tập trung tuyên truyền về những cơ chế mới và Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa và thành phố Nha Trang tuyên truyền về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4, dịch vụ bưu chính công ích. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đối với cán bộ, công chức UBND phường.

#### **V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT:** không

Trên đây là kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính Quý năm 2023 và nhiệm vụ trong thời gian tới của địa phương.

Kính báo./.

#### **Nơi nhận: (VBĐT)**

- Như trên;
- Đảng ủy- HĐND;
- MT và các đoàn thể;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND;
- Công chức chuyên môn;
- Lưu: VT, Hà.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT.CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Minh Yên**

