

Số: 2177/BC-UBND

Nha Trang, ngày 25 tháng 3 năm 2024

BÁO CÁO

Tổng kết công tác cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2023

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023¹, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2023²; trong đó xác định rõ 10 mục tiêu, 44 nhiệm vụ trọng tâm, dự kiến sản phẩm và thời hạn hoàn thành, phân công cơ quan, đơn vị thực hiện cụ thể. Căn cứ kế hoạch của thành phố, các cơ quan, đơn vị trực thuộc và UBND các xã, phường đã xây dựng đầy đủ kế hoạch cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị mình, tạo cơ sở để triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm 2023. Đến cuối năm 2023, UBND thành phố đã hoàn thành 39/44 nhiệm vụ, 05 nhiệm vụ chưa thực hiện do chưa có văn bản hướng dẫn, chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền (Tổ chức thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC; Phối hợp rà soát, sửa đổi quy trình giải quyết TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi; Phối hợp rà soát, đề xuất Danh mục TTHC trực tuyến toàn trình, TTHC trực tuyến một phần trên địa bàn tỉnh; Triển khai Đề án thí điểm định lượng hóa công việc, xác định và phân giao công việc theo vị trí việc làm cơ sở định lượng hóa kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ và phân loại cán bộ, công chức, viên chức; Triển khai Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 trên nền tảng điện tử của UBND thành phố và UBND cấp xã).

2. Nhằm đánh giá những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính năm 2022, quán triệt mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp cải cách hành chính của thành phố trong năm 2023, UBND thành phố đã tổ chức Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023³ vào ngày 29/3/2023. Tại Hội nghị, lãnh đạo UBND thành phố đã tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2022, quán triệt, triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023 cho đại diện lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính, nhất là trong việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; đồng thời khen thưởng 13 tập thể và 07 cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính năm 2022.

Sau hội nghị, UBND thành phố đã ban hành Thông báo số 451/TB-UBND ngày 05/4/2023 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai một số nhiệm vụ trọng tâm

¹ Quyết định số 3604/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa

² Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 13/01/2023 của UBND thành phố Nha Trang

³ Kế hoạch số 1190/KH-UBND ngày 24/02/2023 của UBND thành phố Nha Trang

trong công tác cải cách hành chính, cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. UBND thành phố đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính như: triển khai 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 nước⁴; triển khai Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa⁵; triển khai kiện toàn Bộ phận Một cửa cấp xã⁶; triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử năm 2023⁷; triển khai cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 - năm 2023⁸; triển khai giải pháp cải thiện các Chỉ số PAR-Index, SIPAS, PCI, PAPI của tỉnh⁹; triển khai Đề án “Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2023-2030”¹⁰; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính¹¹, đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, chấn chỉnh việc giải quyết hồ sơ trễ hạn¹²; triển khai các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng năm 2023¹³.

3. Trong năm 2023, UBND thành phố đã lựa chọn 02 sáng kiến tham gia vòng sơ khảo cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 6 - năm 2023: Ứng dụng Trợ lý ảo trong hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục hành chính và Tự động hóa thao tác nhập thông tin và in văn bản khi chứng thực chữ ký bằng ứng dụng VBA, kết quả sáng kiến Tự động hóa thao tác nhập thông tin và in văn bản khi chứng thực chữ ký bằng ứng dụng VBA (UBND phường Phước Hòa đạt giải khuyến khích). Ngoài ra, UBND thành phố tiếp tục triển khai các điểm hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại 27 xã, phường trên địa bàn thành phố theo Kế hoạch số 3627/KH-UBND ngày 30/5/2022 và 05 Điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại địa bàn các thôn, tổ dân phố (theo Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử) nhằm tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tích cực tham gia vào quá trình chuyển đổi số của thành phố.

Với mục đích nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, hồ sơ của công dân được tiếp nhận và giải quyết

⁴ Kế hoạch số 298/KH-UBND ngày 13/01/2023 của UBND thành phố Nha Trang

⁵ Kế hoạch số 433/KH-UBND ngày 19/01/2023 của UBND thành phố Nha Trang

⁶ Công văn số 3263/UBND-NV ngày 05/5/2023 của UBND thành phố Nha Trang

⁷ Kế hoạch số 5068/KH-UBND ngày 28/6/2023 của UBND thành phố Nha Trang

⁸ Kế hoạch 4058/KH-UBND ngày 29/5/2023 của UBND thành phố Nha Trang

⁹ Công văn số 3954/UBND-NV ngày 25/5/2023, Công văn số 5237/UBND-NV ngày 04/7/2023, Kế hoạch số 5235/KH-UBND ngày 04/7/2023, Công văn số 6089/UBND-NV ngày 31/7/2023, Kế hoạch số 7138/KH-UBND ngày 30/8/2023 của UBND thành phố Nha Trang

¹⁰ Công văn số 7715/UBND-NV ngày 19/9/2023 của UBND thành phố Nha Trang

¹¹ Công văn số 780/UBND-NV ngày 10/02/2023, Công văn số 3801/UBND-NV ngày 20/5/2023 của UBND thành phố Nha Trang

¹² Công văn số 640/UBND-VP ngày 06/2/2023, Công văn số 2330/UBND-NV ngày 03/4/2023, Thông báo số 451/TB-UBND ngày 05/4/2023, Công văn số 2667/UBND-NV ngày 13/4/2023, Thông báo số 1272/TB-UBND ngày 15/8/2023 của UBND thành phố Nha Trang

¹³ Kế hoạch số 2724/KH-UBND ngày 14/4/2023, Kế hoạch số 5377/KH-UBND ngày 07/7/2023 của UBND thành phố Nha Trang

nhANH chóng, kịp thời, công dân không phải đi lại nhiều lần, tiết kiệm thời gian và chi phí, UBND thành phố Nha Trang đã ban hành Kế hoạch số 8679/KH-UBND ngày 18/10/2023 về việc triển khai thí điểm mô hình “Giải quyết thủ tục hành chính không giấy hẹn” tại UBND cấp xã thuộc thành phố Nha Trang. Thời gian thực hiện: Vào các ngày thứ ba và thứ năm hằng tuần. Bắt đầu triển khai thí điểm từ ngày 24/10/2023 đến hết năm 2023. Kết quả tính đến hết năm 2023, số lượng hồ sơ được giải quyết không giấy hẹn trên địa bàn thành phố Nha Trang là 10.662 hồ sơ, tổng thời gian tiết kiệm được so với giải quyết thủ tục hành chính theo thời hạn quy định là khoảng trên 74.000 giờ. Sau khi đánh giá hiệu quả của mô hình, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 1846/UBND-NV ngày 12/3/2024 chỉ đạo tiếp tục triển khai mô hình “Giải quyết thủ tục hành chính không giấy hẹn”, trong đó yêu cầu UBND cấp xã Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, UBND cấp xã chủ động mở rộng thời gian triển khai mô hình (thêm các ngày khác trong tuần) hoặc mở rộng thủ tục hành chính khác thuộc thẩm quyền cấp xã đủ điều kiện áp dụng mô hình “Giải quyết thủ tục hành chính không giấy hẹn” để tạo thuận lợi hơn nữa cho người dân khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

4. Triển khai Kế hoạch kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện văn hóa công sở, việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ tại các cơ quan, đơn vị năm 2023¹⁴, Đoàn Kiểm tra đã hoàn thành việc kiểm tra đối với 15 cơ quan, đơn vị, đạt tỷ lệ 32,61% (04 cơ quan chuyên môn, 03 đơn vị sự nghiệp và 08 UBND cấp xã). Trên cơ sở kết quả kiểm tra¹⁵, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 9763/UBND-NV ngày 22/11/2023 yêu cầu các cơ quan, đơn vị khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác cải cách hành chính và thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2023.

Đối với Chi cục Thuế Nha Trang và UBND xã Phước Đồng được Đoàn kiểm tra cải cách hành chính của tỉnh kiểm tra trong năm 2023, sau khi nhận được Thông báo của Đoàn kiểm tra CCHC, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6948/UBND-NV ngày 23/8/2023 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố, Chi cục Thuế Nha Trang và UBND xã Phước Đồng khẩn trương rút kinh nghiệm, khắc phục các hạn chế, thiếu sót sau đợt kiểm tra của tỉnh. Các cơ quan, đơn vị đã có báo cáo khắc phục gửi Đoàn kiểm tra cải cách hành chính của tỉnh theo đúng yêu cầu.

5. Trong năm 2023, công tác tuyên truyền cải cách hành chính¹⁶ tiếp tục được các cơ quan, đơn vị quan tâm, triển khai nghiêm túc, hiệu quả. UBND thành phố thường xuyên cập nhật các văn bản chỉ đạo, các quyết định công bố thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và cấp xã, các báo cáo cải cách hành chính định kỳ trong chuyên mục cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử của thành phố để cán bộ, công chức, viên chức cũng như các tổ chức, cá nhân thuận

¹⁴ Kế hoạch số 2821/KH-UBND ngày 18/4/2023 và Kế hoạch số 4081/KH-UBND ngày 29/5/2023 của UBND thành phố Nha Trang

¹⁵ Báo cáo số 723/BC-ĐKT ngày 20/11/2023 của Đoàn Kiểm tra

¹⁶ Kế hoạch số 1248/KH-UBND ngày 28/02/2023 của UBND thành phố Nha Trang

tiện trong việc tra cứu, tìm hiểu.

Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh của thành phố và xã, phường; duy trì chuyên mục cải cách hành chính, định kỳ hàng tuần phát 02 lần trên hệ thống truyền thanh. Trong năm, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao thành phố đã phát 98 bản tin và 33 bài viết về cải cách hành chính trên hệ thống loa truyền thanh. Nội dung tuyên truyền tập trung chủ yếu vào các thủ tục hành chính mới, các chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND thành phố về công tác cải cách hành chính, kết quả cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, các chỉ số PCI, PAPI, PARINDEX, SIPAS của tỉnh năm 2022, các nội dung chỉ đạo theo Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa, việc tổ chức điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp năm 2023, kết quả chuyển đổi số, kết quả triển khai các mô hình, giải pháp cải cách hành chính mới tại UBND cấp xã...

Trong các buổi kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt công vụ năm 2023, Đoàn kiểm tra của thành phố đã lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn các nội dung cải cách hành chính để mỗi cán bộ, công chức, viên chức hiểu rõ trách nhiệm trong thực thi công vụ, giải quyết thủ tục hành chính, nắm được các quy định, chỉ đạo về thực hiện cải cách hành chính; đồng thời đề nghị cấp ủy, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, tiên phong, gương mẫu trong thực hiện công tác cải cách hành chính.

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

1. Cải cách thể chế

Việc xây dựng và ban hành văn bản của thành phố được thực hiện theo quy định của pháp luật, phục vụ kịp thời cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của UBND thành phố. UBND thành phố đã thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa, xử lý văn bản quy phạm pháp luật, theo dõi thi hành pháp luật năm 2023¹⁷. Triển khai kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và UBND tỉnh trên các lĩnh vực quản lý nhà nước đến các cơ quan, đơn vị liên quan.

Nhằm đẩy mạnh công tác phổ biến, giáo dục pháp luật để cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện đầy đủ trách nhiệm được giao theo Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6923/UBND-TP ngày 23/8/2023 chỉ đạo tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật các văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn thành phố Nha Trang.

Hưởng ứng Ngày Pháp luật Việt Nam, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 8758/UBND-TP ngày 23/10/2023 đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức các hoạt động truyền thông bằng các hình thức phù hợp như viết tin, bài, sản phẩm

¹⁷ Kế hoạch số 148/KH-UBND-TP và Kế hoạch số 149/KH-UBND-TP ngày 10/01/2023, Kế hoạch số 648/KH-UBND-TP ngày 06/02/2023 của UBND thành phố Nha Trang

truyền thông pháp luật được đăng tải, phát sóng; tổ chức treo băng rôn, pano, áp phích, khẩu hiệu tuyên truyền hưởng ứng Ngày Pháp luật Việt Nam tại cơ quan, đơn vị, địa phương; đặt banner hưởng ứng Ngày Pháp luật Việt Nam trên các Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương...từ đó góp phần thiết thực đưa chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước vào cuộc sống, lan tỏa tinh thần thượng tôn Hiến pháp, pháp luật đến mọi tầng lớp Nhân dân.

2. Cải cách thủ tục hành chính

2.1. Công khai thủ tục hành chính

Trong năm 2023, UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng quy định. Cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính, các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã trên Trang thông tin điện tử thành phố (các lĩnh vực: lâm nghiệp, người có công, bảo trợ xã hội, môi trường, hộ tịch, giáo dục và đào tạo, chính sách, kinh tế hợp tác và phát triển nông thôn, văn hóa và thể thao, thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh), giáo dục nghề nghiệp, đất đai, hoạt động xây dựng...). Tại Bộ phận Một cửa của thành phố và xã, phường đã ứng dụng mã QR trong việc niêm yết, công khai một số thủ tục hành chính mà khách hàng thường xuyên quan tâm, phát sinh hồ sơ nhiều.

UBND thành phố đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai rà soát thủ tục hành chính, qua đó đã kiến nghị rút ngắn thời gian đối với thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân; liên thông thủ tục về hỗ trợ cho các đối tượng bảo trợ xã hội (người cao tuổi, người khuyết tật) và bảo hiểm y tế (lĩnh vực bảo trợ xã hội); đơn giản hóa thành phần hồ sơ đối với thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch, thủ tục liên thông Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm cho trẻ dưới 6 tuổi; điều chỉnh thành phần hồ sơ đối với thủ tục đăng ký lại khai sinh¹⁸.

Ngày 31/7/2023, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6082/UBND-TP ngày 31/7/2023 chỉ đạo UBND cấp xã triển khai 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông (Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng).

Ngày 06/9/2023, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 7297/UBND-TP chỉ đạo triển khai thực hiện Thông tư số 03/2023/TT-BTP ngày 02/8/2023 của Bộ Tư pháp và đẩy mạnh thực hiện liên thông 02 nhóm TTHC liên quan đến ĐKKS, ĐKKT.

Trong năm 2023, UBND thành phố nhận được 06 phản ánh kiến nghị của người dân (trên Cổng Dịch vụ công quốc gia) về việc giải quyết thủ tục hành chính

¹⁸ Báo cáo số 6071/BC-UBND ngày 28/7/2023 của UBND thành phố Nha Trang

và đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, trả lời cho người dân theo đúng quy định.

2.2. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

a) Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa

UBND thành phố và UBND các xã, phường tiếp tục thực hiện nghiêm quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã bố trí đầy đủ các trang thiết bị theo quy định tại 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. Tiếp tục duy trì hoạt động của các điểm hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và xã, phường.

b) Việc số hóa giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử 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, các cơ quan chuyên môn của thành phố và UBND cấp xã đã thực hiện nghiêm việc tạo lập hồ sơ điện tử đầu vào, đính kèm đầy đủ các giấy tờ, tài liệu phát sinh qua từng bước công việc và kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử. Tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị bị hỏng chứng thư số cá nhân của công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ, do đó việc số hóa hồ sơ đầu vào tại một số thời điểm chưa đảm bảo quy định.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2023 của UBND thành phố (từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023)

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 14.048 hồ sơ (trong đó có 1.138 hồ sơ kỳ trước chuyển sang).

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 12.919 hồ sơ, trong đó:

+ Số hồ sơ đúng hạn và sớm hạn là 12.829 hồ sơ (99,3%).

+ Số hồ sơ trễ hạn là 90 hồ sơ (0,7%).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết là 1.195 hồ sơ, trong đó trễ hạn 17 hồ sơ.

Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thành phố tính đến ngày 14/12/2023 là 0,7%, giảm 1% so với năm 2022. Nguyên nhân trễ hạn chủ yếu do công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết, theo dõi tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử còn chậm trễ, chưa kịp thời; một số hồ sơ do lỗi phần mềm không xử lý kết thúc được trên mạng; một số hồ sơ xác minh ở xã, phường nhưng việc phản hồi thông tin chưa đầy đủ phải chuyển qua lại nhiều lần giữa Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai

tại Nha Trang và UBND các xã, phường; một số công chức, viên chức, nhân viên xử lý hồ sơ trên phần mềm chậm hơn hồ sơ giấy...

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2023 của UBND cấp xã (từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023)

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 88.018 hồ sơ (trong đó có 1.562 hồ sơ kỳ trước chuyển sang).

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 79.075 hồ sơ, trong đó:

+ Số hồ sơ đã giải quyết sớm hạn và đúng hạn là 78.998 hồ sơ (99,9%).

+ Số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 77 hồ sơ (0,1%).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết là 943 hồ sơ, trong đó có 08 hồ sơ trễ hạn.

Tỷ lệ trễ hạn chung của UBND cấp xã tính đến ngày 14/12/2023 là 0,1%, tiếp tục giảm với số liệu năm 2022 (0,18%), đạt mục tiêu tại kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh và thành phố năm 2023. Tất cả các đơn vị có tỷ lệ trễ hạn dưới 0,5%, 07/27 đơn vị không phát sinh hồ sơ trễ hạn.

e) Việc triển khai tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến

Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, UBND thành phố đã tiếp nhận 7.320 hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ 71,19% (vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao là tối thiểu 45% hồ sơ trực tuyến). Tỷ lệ thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt 84,93%.

Đối với UBND cấp xã, tổng số hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận là 19.657 hồ sơ, đạt tỷ lệ 65,67%. 27/27 đơn vị cấp xã vượt chỉ tiêu được UBND tỉnh giao về hồ sơ trực tuyến trong năm 2023 (tối thiểu 35% hồ sơ trực tuyến).

g) Về hồ sơ thanh toán trực tuyến

Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, đã phát sinh 6.346 hồ sơ thanh toán trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố. Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 64,02%.

Đối với cấp xã, đã phát sinh 9.990 hồ sơ thanh toán trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

h) Về hồ sơ bưu chính công ích

Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023, đã phát sinh 234 hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố (tỷ lệ 1,8%); 622 hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã (tỷ lệ 0,79%).

i) Kiểm soát chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

UBND thành phố và UBND các xã, phường tiếp tục thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quyết định công bố thủ tục hành chính của

các bộ, ngành Trung ương, UBND tỉnh. Nhìn chung, phần lớn hồ sơ được giải quyết đạt yêu cầu đề ra, đảm bảo về mặt thời gian và phù hợp với quy định hiện hành, tuy nhiên vẫn còn một số trường hợp (chủ yếu lĩnh vực đất đai) do tính chất phức tạp của hồ sơ, cần nhiều thời gian để xác minh bổ sung, xin ý kiến cơ quan cấp trên nên chưa đảm bảo giải quyết đúng thời gian quy định; ngoài ra vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức xử lý sai thao tác trên phần mềm Một cửa điện tử dẫn đến lỗi, gây trễ hạn, xử lý hồ sơ trên phần mềm chậm hơn hồ sơ giấy.

Để kiểm soát tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, trong các cuộc họp giao ban hằng tuần, hằng tháng, lãnh đạo UBND thành phố đã thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ tại các cơ quan, đơn vị. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang thường xuyên theo dõi, tham mưu UBND thành phố văn bản nhắc nhở đối với các đơn vị cấp xã phối hợp xác minh hồ sơ đất đai trễ hạn.

Văn phòng HĐND và UBND thành phố đã thành lập nhóm Zalo gồm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường, định kỳ hằng ngày thống kê danh sách hồ sơ sắp đến hạn để kịp thời đôn đốc, đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo rà soát, tổng hợp tiến độ giải quyết hồ sơ do cơ quan, đơn vị mình tiếp nhận, báo cáo Văn phòng HĐND và UBND thành phố để theo dõi, đôn đốc. Đối với các hồ sơ đang giải quyết nhưng đã trễ hạn trên phần mềm Một cửa điện tử, lãnh đạo UBND thành phố đã yêu cầu Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nha Trang phối hợp với Phòng Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng HĐND và UBND thành phố thực hiện việc rà soát, phân tích nguyên nhân trễ hạn, thời gian giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, đơn vị, đề xuất biện pháp cụ thể để giảm hồ sơ trễ hạn trong thời gian tiếp theo.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

Trong năm 2023, UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 561/QĐ-UBND về kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố. Từ năm 2020 đến nay, UBND thành phố đã ban hành quyết định kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức đối với 08 cơ quan chuyên môn (Văn hóa và Thông tin, Tư pháp, Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ, Y tế, Tài chính - Kế hoạch, Tài nguyên và Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội). 04 cơ quan: Thanh tra thành phố, Phòng Kinh tế, Phòng Quản lý đô thị, Văn phòng HĐND và UBND chưa kiện toàn do chưa có hướng dẫn mới của cơ quan có thẩm quyền về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức.

UBND thành phố đã ban hành Đề án số 326/ĐA-UBND ngày 16/1/2023 v/v sắp xếp, tổ chức lại các cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông công lập thuộc UBND thành phố Nha Trang giai đoạn 2022-2025, Kế hoạch số 753/KH-UBND ngày 09/02/2023 v/v sắp xếp, tổ chức lại các cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông công lập thuộc UBND thành phố Nha Trang giai đoạn 2022-2025. Triển khai kế hoạch, ngày 17/3/2023 UBND thành phố ban hành Quyết định số 1053/QĐ-UBND về việc sáp nhập Trường Mầm non 8/3 và Trường Mầm non Tân Lập thành Trường Mầm non Tân Lập 1; Quyết định số 1054/QĐ-UBND về

việc sáp nhập Trường Tiểu học Phước Tân 1 và Trường Tiểu học Phước Tân 2 thành Trường Tiểu học Phước Tân và Quyết định số 1052/QĐ-UBND về việc sáp nhập Trường THCS Bùi Thị Xuân và Trường THCS Bạch Đằng thành Trường Trung học cơ sở Bùi Thị Xuân; Quyết định số 1832/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 về việc sáp nhập Trường Mầm non Võ Trứ và Trường Mầm non Phước Tiến thành Trường Mầm non Phước Tiến.

Căn cứ chỉ tiêu biên chế công chức, số lượng người làm việc và số lượng hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP được UBND tỉnh giao, UBND thành phố đã ban hành quyết định giao biên chế công chức cho 12 cơ quan chuyên môn trực thuộc, giao số lượng người làm việc cho các đơn vị sự nghiệp.

Trong năm 2023, UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện tốt các nhiệm vụ đã được UBND tỉnh phân cấp, tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên các ngành, lĩnh vực. Thực hiện Quyết định số 1427/QĐ-UBND ngày 23/6/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy định phân công nhiệm vụ quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực y tế trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 2676/QĐ-UBND ngày 22/11/2023 về việc ủy quyền cho Phòng Y tế thực hiện các thủ tục hành chính về an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực y tế. Đối với việc kiểm tra các nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền trên các lĩnh vực khác, UBND thành phố đã lồng ghép trong Kế hoạch kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, hoạt động công vụ tại các cơ quan, đơn vị năm 2023. Kết quả kiểm tra cho thấy các cơ quan, đơn vị đã thực hiện tốt các nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền.

UBND thành phố tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành rà soát, sắp xếp lại các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố theo Nghị quyết số 19- NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập. Đến thời điểm hiện tại, UBND thành phố có 113 đơn vị sự nghiệp công lập, trong đó: sự nghiệp giáo dục và đào tạo có 103/113 đơn vị (chiếm 91,15%) đều do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên; sự nghiệp văn hóa, sự nghiệp văn hóa, thể thao có 01 đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm một phần chi thường xuyên; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác có 06 đơn vị tự đảm bảo chi thường xuyên, 02 đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm một phần chi thường xuyên và 01 đơn vị do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi thường xuyên.

Thực hiện Công văn số 6418/UBND-TH ngày 29/6/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa có về việc cho chủ trương thực hiện việc điều chỉnh, sáp nhập các tổ dân phố chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định, UBND thành phố đã ban hành Công văn số 6086/UBND-NV ngày 31/7/2023 chỉ đạo các đơn vị thực hiện việc điều chỉnh, sáp nhập, đổi tên các tổ dân phố trên địa bàn thành phố (đợt 1 năm 2023). Ngày 19/10/2023, UBND thành phố đã có Công văn số 8706/UBND-NV trình Sở Nội vụ thẩm định Đề án điều chỉnh, sáp nhập và đổi tên các tổ dân phố đợt 1 năm 2023. Đồng thời UBND thành phố đã chỉ đạo UBND các phường tổ chức rà soát tất cả các tổ dân phố chưa đạt tiêu chuẩn theo quy định (90 tổ dân phố) và tiếp tục

xây dựng phương án thực hiện sắp xếp trong đợt 2 năm 2023 để đảm bảo đạt chuẩn theo quy định.

Thực hiện Kế hoạch số 8666/KHUBND ngày 25/8/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2023-2025, UBND thành phố đã ban hành Phương án sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã giai đoạn 2023 - 2025 (Công văn số 7436/PA-UBND ngày 11/9/2023), trong đó dự kiến nhập phường Phương Sơn và phường Phương Sài; nhập phường Xương Huân, phường Vạn Thạnh và phường Vạn Thắng; nhập phường Phước Tiến, phường Phước Tân và phường Tân Lập.

4. Cải cách chế độ công vụ

a) Về xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức

Căn cứ Quyết định số 3582/QĐ-UBND, Quyết định số 3583/QĐ-UBND ngày 27/12/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc tạm phê duyệt vị trí việc làm của Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao và Trung tâm Phát triển quỹ đất trực thuộc UBND cấp huyện, Quyết định số 23/QĐ-UBND, Quyết định số 24/QĐ-UBND, Quyết định số 25/QĐ-UBND ngày 05/01/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc tạm phê duyệt danh mục vị trí việc làm của Trường Mầm non, Trường Tiểu học, Trường Trung học cơ sở trực thuộc UBND cấp huyện; Ngày 24/7/2023, UBND thành phố ban hành Bản mô tả vị trí việc làm của Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể Thao, Trung tâm phát triển quỹ đất, các trường Mầm non, Tiểu học, THCS.

Công tác quản lý, sử dụng, thực hiện chế độ chính sách, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức được UBND thành phố thực hiện đúng theo quy định của pháp luật và chỉ đạo, hướng dẫn của UBND tỉnh, Sở Nội vụ tỉnh¹⁹. Tiếp tục thực hiện tốt việc bố trí, sắp xếp, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố và cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cấp xã²⁰. Tổ chức thành công kỳ tuyển dụng công chức cấp xã thành phố Nha Trang năm 2022 (kết quả có 43 thí sinh trúng tuyển). Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức giữ các chức danh lãnh đạo, quản lý được thực hiện đúng quy định về trình tự, thủ tục và phân cấp quản lý cán bộ hiện hành²¹.

¹⁹ Tiếp nhận và phân công công tác đối với 19 viên chức ngành giáo dục và đào tạo; bổ nhiệm vào ngạch và xếp lương đối với 02 công chức; quyết định nghỉ hưu đối với 05 công chức, viên chức; cho thôi việc và giải quyết chế độ trợ cấp thôi việc đối với 01 công chức và 05 viên chức; nâng bậc lương trước thời hạn đối với 04 công chức, viên chức; nâng mức phụ cấp thâm niên vượt khung đối với 07 viên chức, nâng mức phụ cấp thâm niên nghề đối với 01 công chức, nâng lương thường xuyên đối với 35 công chức, viên chức; đồng ý cho viên chức được liên hệ chuyển công tác trong thành phố đối với 23 trường hợp và chuyển công tác ra ngoài thành phố đối với 04 trường hợp

²⁰ Giải quyết thôi việc đối với 02 cán bộ và 03 công chức cấp xã; điều động 05 công chức cấp xã; quyết định nghỉ hưu đối với 02 cán bộ cấp xã; giải quyết chế độ, chính sách theo Nghị định số 26/2015/NĐ-CP đối với 01 cán bộ cấp xã; chuyển xếp lương do thay đổi trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với 30 cán bộ, công chức cấp xã, xếp lương đối với 07 cán bộ cấp xã, nâng bậc lương trước thời hạn đối với 03 cán bộ cấp xã; nâng mức phụ cấp thâm niên vượt khung đối với 01 công chức cấp xã; nâng lương thường xuyên đối với 153 cán bộ, công chức cấp xã

²¹ Bổ nhiệm 05 lãnh đạo cấp phòng; quyết định kéo dài thời gian giữ chức vụ đối với 01 lãnh đạo cấp phòng, bổ nhiệm 02 viên chức quản lý trường học

Trong năm 2023, thành phố Nha Trang có 529/529 lượt cán bộ, công chức, viên chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo thông báo triệu tập của cơ quan có thẩm quyền; đồng thời UBND thành phố đã tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn cho công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố và cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cấp xã về các nội dung: nghiệp vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, văn thư - lưu trữ, thi đua - khen thưởng, tôn giáo; nghiệp vụ công tác hòa giải cho cán bộ Tổ hòa giải trên địa bàn thành phố; bồi dưỡng nâng cao kiến thức cho đội ngũ cán bộ các cấp, người dân và cộng đồng tham gia thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới năm 2023; phổ biến các quy định về chống khai thác hải sản bất hợp pháp, không báo cáo và không theo quy định (IUU) trên địa bàn thành phố Nha Trang; tập huấn nâng cao năng lực thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững năm 2023; tập huấn quản lý lao động gắn với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu khác trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023; bồi dưỡng nghiệp vụ về định giá đất; bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý đầu tư công và quản lý dự án đầu tư xây dựng.

5. Cải cách tài chính công

Căn cứ các quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn, UBND thành phố đã thực hiện việc quản lý, sử dụng, thanh quyết toán, công khai ngân sách theo đúng quy định; triển khai kịp thời các cơ chế, chính sách mới về tài chính ngân sách đến các cơ quan, đơn vị liên quan. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường hiệu quả quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số sử dụng ngân sách nhà nước; chấn chỉnh công tác lập, phân bổ kế hoạch đầu tư công hàng năm vốn ngân sách nhà nước; điều hành ngân sách theo dự toán giao đầu năm, bổ sung kịp thời cho ngân sách cấp dưới, đảm bảo đáp ứng đầy đủ, kịp thời các nhiệm vụ chi.

Tính đến nay, UBND thành phố có 12/12 cơ quan chuyên môn thực hiện cơ chế tự chủ; 113 đơn vị sự nghiệp công lập, trong đó: 104 đơn vị do nhà nước đảm bảo chi thường xuyên (nhóm 4), 03 đơn vị tự đảm bảo một phần chi thường xuyên (nhóm 3), 06 đơn vị tự đảm bảo chi thường xuyên (nhóm 2).

Hầu hết các cơ quan đơn vị trực thuộc thành phố đã thực hiện việc quản lý, sử dụng tài sản công theo đúng quy định hiện hành. Các cơ quan, đơn vị đã xây dựng đầu đủ quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý, sử dụng tài sản công; thực hiện nghiêm yết công khai thu chi ngân sách năm 2023; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, giữ lại 10% chi thường xuyên để tạo nguồn cải cách tiền lương theo dự toán đầu năm.

Tính đến hết tháng 12/2023, Kế hoạch vốn tỉnh phân cấp cho UBND thành phố là 315.536 triệu đồng, tổng số vốn đã giải ngân là 356.987 triệu đồng, đạt tỷ lệ 113% kế hoạch vốn thành phố giao.

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

a) Ứng dụng công nghệ thông tin

Trong năm 2023, UBND thành phố đã ban hành văn bản chỉ đạo tăng cường tuyên truyền về chuyển đổi số; tăng cường hiệu quả triển khai Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; tăng cường triển khai nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích; triển khai việc niêm yết mã QR giới thiệu về thành phố Nha Trang và thông tin đường dây nóng hỗ trợ khách du lịch; triển khai chuyển đổi hệ thống truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông trên địa bàn thành phố; triển khai bảo đảm an toàn thông tin trong giải quyết TTHC và khai thác sử dụng CSDLQG về dân cư; chỉ đạo tăng cường hiệu quả hoạt động của Tổ công nghệ số cộng đồng; chỉ đạo tăng cường thực hiện chuyển đổi số trong công tác khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế trên địa bàn thành phố; triển khai Bộ chỉ số chuyển đổi số cấp huyện năm 2023; ban hành Kế hoạch hành nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2023; cử 398 học viên tham gia lớp bồi dưỡng, tập huấn về chuyển đổi số trên Nền tảng OneTouch do Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức...

Về phần mềm E-Office: có 12 cơ quan chuyên môn, 09 đơn vị sự nghiệp, 27 UBND xã, phường, 23 cơ quan thuộc khối Đảng, Mặt trận, đoàn thể chính trị - xã hội và cơ quan thuộc ngành dọc, 104 trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở trên địa bàn thành phố triển khai sử dụng. Toàn thành phố đã cấp 1.770 tài khoản E-Office; đã tổ chức tập huấn sử dụng phần mềm cho các cơ quan thuộc khối Đảng, Mặt trận, đoàn thể chính trị - xã hội, cơ quan thuộc ngành dọc và các trường học trên địa bàn thành phố.

Các cơ quan, đơn vị đã triển khai sử dụng chứng thư số chuyên dùng trong quản lý văn bản đi, đến theo đúng quy định. Toàn thành phố hiện có 156 cơ quan đã được cấp chứng thư số cơ quan; 370 lãnh đạo được cấp chứng thư số cá nhân; tỷ lệ văn bản điện tử có chữ ký số lãnh đạo đạt trên 95%.

Trang Thông tin điện tử của thành phố và xã, phường được duy trì, hoạt động ổn định, tiếp tục đăng tải, cập nhật kịp thời các thông tin chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội tại địa phương. Trong tháng 4/2023, UBND thành phố đã thiết lập, vận hành trang Zalo Official Account “Thành phố Nha Trang”.

100% trường tiểu học, trung học cơ sở trên địa bàn sử dụng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt để thanh toán học phí. 100% cơ sở y tế trên địa bàn lắp đặt, sử dụng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt để thanh toán viện phí và các giao dịch khác. Ngành Lao động - Thương binh và Xã hội đã phối hợp với Công an cấp xã thực hiện thu thập, cập nhật thông tin về tài khoản của các đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội trên địa bàn (bao gồm đối tượng hưởng trợ cấp ưu đãi người có công hàng tháng và đối tượng hưởng trợ cấp bảo trợ xã hội hàng tháng) và tuyên truyền rộng rãi cho đối tượng mở tài khoản chi trả không dùng tiền mặt. Văn phòng HĐND và UBND thành phố đã hoàn thành Dự án nâng cấp hệ thống máy chủ, ứng phó sự cố đảm bảo an toàn thông tin mạng thành phố Nha Trang.

Về Đề án “Xây dựng thí điểm mô hình đô thị thông minh tại thành phố Nha Trang”: đã được UBND tỉnh Khánh Hòa phê duyệt tại Quyết định số 3310/QĐ-UBND ngày 28/12/2023. Hiện nay các cơ quan, đơn vị của thành phố đang tham mưu triển khai các nhiệm vụ theo quy định.

b) Về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố Nha Trang, Mục tiêu và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023, thực hiện nhận diện rủi ro và đề xuất giải pháp phòng ngừa. Tiếp tục chỉ đạo UBND cấp xã triển khai áp dụng, rà soát và công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trong tháng 4/2023, UBND thành phố đã cử 54 cán bộ, công chức cấp xã tham gia tham gia Lớp đào tạo kỹ năng áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 do Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa tổ chức.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Trong năm 2023, công tác cải cách của thành phố Nha Trang đã bám sát mục tiêu, nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính của thành phố và tiếp tục được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Thành ủy, HĐND, UBND thành phố, lãnh đạo UBND thành phố. Những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện được UBND thành phố chỉ đạo giải quyết kịp thời, góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính tại từng cơ quan, đơn vị, trong từng cán bộ, công chức, viên chức được nâng cao.

UBND thành phố đã cơ bản hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 (trừ các nhiệm vụ do các sở, ngành cấp tỉnh chủ trì triển khai nhưng chưa có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn). Các cơ quan, đơn vị đã có nhiều nỗ lực trong công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến khách hàng tự nộp hồ sơ trực tuyến. Thực hiện kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức các cơ quan, đơn vị theo đúng hướng dẫn của UBND tỉnh. Thực hiện tốt các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã được UBND tỉnh phân cấp, ủy quyền, tạo sự chủ động trong công tác quản lý nhà nước tại địa phương.

Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của thành phố và xã, phường được kiện toàn, sắp xếp, bố trí phù hợp với trình độ, năng lực. Thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ, kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Đẩy mạnh chuyển đổi số, tiếp tục áp dụng hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong giải quyết công việc, hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách hành chính của thành phố vẫn còn một số hạn chế như sau:

- Công tác tuyên truyền cải cách hành chính tại các đơn vị cấp xã có đổi mới nhưng chưa thực sự hiệu quả, nhiều thông tin được tuyên truyền tại Bộ phận một cửa, trên loa truyền thanh, trang thông tin điện tử nhưng hầu hết người dân ít quan tâm, để ý. Dẫn đến kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với tiếp cận thông tin tại UBND cấp xã không cao, nhiều đơn vị có chỉ số hài lòng về tiếp cận thông tin dưới 80%.

- Việc tác nghiệp trên phần mềm Một cửa điện tử tuy đã được tập huấn, hướng dẫn nhiều lần nhưng các lỗi cơ bản vẫn thường xuyên xảy ra như việc chuyên và trả lời liên thông chưa đúng trình tự; hủy và rút hồ sơ sai quy định; xử lý hồ sơ chưa đồng bộ về mặt thời gian so với hồ sơ giấy hay chưa đính kèm kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở bước Giao trả kết quả gây khó khăn trong việc tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ. Vẫn còn phát sinh nhiều hồ sơ trễ hạn, tập trung trong lĩnh vực đất đai.

- Việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đặc biệt là việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trong một số trường hợp còn chậm, chưa đảm bảo thời hạn quy định, làm ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND thành phố.

- Nhiều đơn vị cấp xã vẫn phát sinh hồ sơ trễ hạn trong năm 2023, tuy tỷ lệ trễ hạn chung của cấp xã không cao (0,1%) nhưng vẫn ảnh hưởng đến kết quả cải cách hành chính chung của UBND thành phố.

- Một số cơ quan chưa thực sự quan tâm công tác cải cách hành chính, chưa kịp thời tham mưu triển khai các nhiệm vụ được giao, dẫn đến hiệu quả công tác cải cách hành chính chưa cao, chưa đáp ứng yêu cầu, kỳ vọng của UBND thành phố.

- UBND thành phố chưa đảm bảo được tỷ lệ tinh giản biên chế công chức, giảm số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập theo đúng yêu cầu của UBND tỉnh.

- Nhiều cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã có trình độ chuyên môn, trình độ lý luận chính trị chưa đảm bảo quy định tại Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố.

IV. NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRỌNG TÂM TRONG NĂM 2024

1. Tổ chức triển khai hiệu quả các nhiệm vụ theo Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024.

2. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính, tập trung hướng dẫn về việc nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích... bằng nhiều hình thức mới, phong phú.

3. Tiếp tục thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo đúng quy định tại

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; sử dụng hiệu quả phần mềm Một cửa điện tử để tiếp nhận, xử lý, kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ.

4. Đẩy mạnh công tác hiện đại hóa nền hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc của các cơ quan, đơn vị. Tiếp tục duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố; theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND cấp xã.

5. Tiếp tục kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức các cơ quan chuyên môn trực thuộc theo Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ, chỉ đạo của UBND tỉnh và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

6. Tiếp tục triển khai việc tinh giản biên chế, gắn với thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW và Nghị quyết số 19-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII.

7. Tiếp tục kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã. Triển khai kế hoạch tuyển dụng viên chức sự nghiệp văn hóa - thể thao và sự nghiệp khác (theo kế hoạch đã được phê duyệt trong năm 2023).

8. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách hành chính, siết chặt kỷ cương, kỷ luật công vụ. Thường xuyên kiểm tra tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tăng cường kiểm tra đột xuất để kịp thời phát hiện và chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm tại các cơ quan, đơn vị trong thực hiện cải cách hành chính.

9. Triển khai các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2024; đồng thời góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá đối với cấp tỉnh (PCI, PAPI, SIPAS, PAR INDEX).

Trên đây là báo cáo tổng kết công tác cải cách hành chính trong năm 2023 của UBND thành phố Nha Trang./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Thành ủy, HĐND TP;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc TP;
- UBND các xã, phường;
- Trang thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, NV (05b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Khánh