

Số: 131 /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 24 tháng 4 năm 2024

## **BÁO CÁO**

**Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính  
tháng 04 năm 2024 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa  
(từ ngày 21/03/2024 đến ngày 20/04/2024)**

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 04/2024 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 đề 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:
  - + TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính của tỉnh: đã thực hiện rà soát, thống kê và công bố 8 TTHC nội bộ tại các Quyết định số 1662/QĐ-UBND ngày 18/07/2023, Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 12/04/2023, Quyết định số 710/QĐ-UBND ngày 28/03/2023, Quyết định số 2164/QĐ-UBND ngày 14/09/2023, Quyết định số 2701/QĐ-UBND ngày 09/11/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo thời hạn theo quy định tại Quyết định 1085/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; đã phê duyệt và thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa 2 TTHC nội bộ (Quyết định số 2658/QĐ-UBND ngày 07/11/2023 và Quyết định số 3134/QĐ-UBND ngày 19/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh).

- + TTHC nội bộ trong cơ quan, đơn vị: Đã ban hành 62 TTHC nội bộ trong cơ quan, đơn vị (trong đó 52 TTHC nội bộ lĩnh vực công tác văn phòng, 10 TTHC nội bộ lĩnh vực nội vụ). Hiện các cơ quan, đơn vị địa phương đang tiến hành rà soát và triển khai thực hiện phê duyệt, thực thi phương án cắt giảm, đơn giản hóa, dự kiến hoàn thành trong năm 2024.



### **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 7; sửa đổi, bổ sung 58; bãi bỏ: 5.<sup>1</sup>

- 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 tính 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 30.907 lượt khai thác, sử dụng dữ liệu dân cư, cụ thể như sau: 1067 lượt xác minh CCCD/CMND, 311 lượt xác minh thông tin chủ hộ, 29.529 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 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

<sup>1</sup> Tỉnh đã ban hành 09 Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.



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: 52; số PAKN đã xử lý đúng hạn: 47<sup>2</sup>; số PAKN đã xử lý quá hạn: 0; số PAKN đang xử lý: 5.

- 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**

Trong tháng 4/2024, UBND tỉnh Khánh Hòa tiếp tục theo dõi, đôn đốc, triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về công tác cải cách TTHC và kiểm soát TTHC; tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ nhằm hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2024 tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 05/01/2024; Nghị quyết 02/NQ-CP ngày 05/01/2024; Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/05/2020 của Chính phủ; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.

UBND tỉnh kịp thời chỉ đạo giải quyết các khó khăn vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo thẩm quyền<sup>3</sup>, chỉ đạo triển khai việc tích hợp, kết nối, chia sẻ, khai thác kết quả số hóa hồ sơ giữa hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh<sup>4</sup>. Tiếp tục ban hành các văn bản đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh thực hiện đúng các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính<sup>5</sup>; kịp thời triển khai và thực hiện công bố danh mục các TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành và UBND các cấp trên địa bàn tỉnh<sup>6</sup>. UBND tỉnh cũng đã chỉ đạo triển khai thực hiện khai thác, sử dụng dữ liệu số hóa Sổ hộ tịch để giải quyết các yêu cầu “Cấp bản sao trích lục hộ tịch”, “Xác nhận thông tin hộ tịch” không phụ thuộc vào nơi đã đăng ký hộ tịch và nơi cư trú của người yêu cầu trên địa bàn tỉnh theo quy định từ ngày 01/04/2024<sup>7</sup>.

Trong tháng 4/2024, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo thực hiện có hiệu quả việc đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; tiếp tục đôn đốc các nhiệm vụ công bố, rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ<sup>8</sup>; tập trung chuyển đổi quy trình, thực hiện TTHC, 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 bản giấy và bản điện tử có giá trị pháp lý. Thực hiện thanh toán trực

<sup>2</sup> Bao gồm các PAKN từ chối tiếp nhận, chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

<sup>3</sup> Công văn số 3775/UBND-KSTT ngày 10/04/2024 của UBND tỉnh; Công văn số 4208/UBND-KSTT ngày 22/04/2024 của UBND tỉnh.

<sup>4</sup> Công văn số 3682/UBND-KSTT ngày 09/04/2024 của UBND tỉnh.

<sup>5</sup> Công văn số 3636/UBND-KSTT ngày 08/04/2024 của UBND tỉnh.

<sup>6</sup> Quyết định số 1001/QĐ-UBND, Quyết định số 994/QĐ-UBND ngày 16/04/2024 của UBND tỉnh.

<sup>7</sup> Công văn số 3139/UBND-KSTT ngày 27/03/2024 của UBND tỉnh.

<sup>8</sup> Công văn số 3321/UBND-KSTT ngày 28/03/2024 của UBND tỉnh.



tuyển trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt mục tiêu của Chính phủ tối thiểu 45% trong tổng số hồ sơ có yêu cầu nghĩa vụ tài chính<sup>9</sup>.

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 đi vào nề nếp và đạt được những kết quả nhất định. 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 hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC<sup>10</sup> 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.

## **2. Những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Về tham mưu công bố danh mục TTHC: vẫn còn tình trạng một số bộ, ngành ban hành, cập nhật Quyết định công bố TTHC trên CSDL quốc gia về TTHC chưa kịp thời; hoặc cập nhật thiếu, không chính xác dữ liệu TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia<sup>11</sup>.

- Cổng Dịch vụ công quốc gia đã hướng dẫn việc thực hiện liên kết các tài khoản định danh điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia sử dụng tài khoản định danh điện tử do Bộ Công an (VNeID) cung cấp để đăng ký, đăng nhập thực hiện dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, chưa hướng dẫn đối với các trường hợp có 02 tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (01 tài khoản CMND, 01 tài khoản CCCD).

- Kết quả 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 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn phụ thuộc vào tình hình đồng bộ hồ sơ, do đó chưa phản ánh thực tế triển khai thực hiện tại địa phương. Số liệu chi tiết các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia quá hạn đang xử lý, hồ sơ chậm tiếp nhận không được cung cấp trên hệ thống quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

- Đối với 2 nhóm thủ tục hành chính liên thông đến nay địa phương vẫn chưa được phân quyền tài khoản theo dõi, thống kê trên phần mềm liên thông<sup>12</sup>

<sup>9</sup> Quyết định số 104/QĐ-UBND ngày 12/01/2024 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024.

<sup>10</sup> Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đến tháng 4/2024 trên Cổng DVCQG đạt 40.14%. Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử tháng 4/2024 đạt 46.88%. Tỷ lệ khai thác sử dụng lại dữ liệu số hóa đạt 1,5%.

<sup>11</sup> Quyết định số 421/QĐ-BGTVT của Bộ Giao thông vận tải ban hành ngày 11/04/2024, tuy nhiên đến nay chưa được công khai trên CSDLTTHC.

<sup>12</sup> <https://lienthong.dichvucong.gov.vn>.



của Bộ Công an dẫn đến gặp khó khăn trong việc theo dõi, đôn đốc, báo cáo cũng như hỗ trợ xử lý các vấn đề gặp phải trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

- Chức năng thống kê trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị Công Dịch vụ Công quốc gia chưa có hướng dẫn sử dụng các chức năng, tính năng mới, do đó địa phương còn lúng túng trong quá trình sử dụng.

- Đối với nhiệm vụ tăng cường đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC, theo quy định tại khoản 3 Điều 13 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ: “*Văn bản ký thừa ủy quyền được thực hiện theo thể thức và đóng dấu hoặc ký số của cơ quan, tổ chức ủy quyền*”. Như vậy, việc thực hiện ủy quyền trong giải quyết TTHC không cắt giảm được thời gian, các bước giải quyết, chưa phát huy được hiệu quả trên thực tế, văn bản vẫn phải quay về cơ quan cấp trên để đóng dấu hoặc ký số. Do đó, địa phương còn lúng túng trong triển khai thực hiện.

### **III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CỦA THÁNG TIẾP THEO**

1. Hoàn thành các nhiệm vụ, mục tiêu, chỉ tiêu được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2024 tại Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ, Quyết định số 104/QĐ-TTg ngày 25/01/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Tiếp tục theo dõi, đôn đốc việc thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp DVC phục vụ người dân, doanh nghiệp.

3. Tập trung rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, đồng thời kiểm soát chặt chẽ quá trình ban hành TTHC mới, bảo đảm các TTHC dễ hiểu, dễ thực hiện và công bố đầy đủ, công khai, kịp thời theo quy định.

4. Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ, bảo đảm hoàn thành mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo quy định.

5. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tái sử dụng dữ liệu số hóa và khai thác triệt để lợi ích mang lại của Đề án 06. Thực hiện xử lý hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử để khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng quy trình xử lý bên trong lại bằng giấy, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

1. Đề nghị Văn phòng Chính phủ:

- Tiếp tục đôn đốc, nhắc nhở các bộ, ngành Trung ương chuẩn hóa việc công bố TTHC; cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác nội dung các TTHC trên CSDL quốc gia về TTHC; khắc phục tình trạng cập nhật chậm trễ, không đầy đủ, không đúng mã số TTHC được công bố tại các Quyết định công bố TTHC dẫn đến tình không thể công khai TTHC đúng hạn, ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh.

- Có giải pháp hỗ trợ địa phương kịp thời để giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thanh toán trên Công Dịch vụ công quốc gia để việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thuận lợi.



- Hướng dẫn cụ thể hơn việc áp dụng 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 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ để đánh giá các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện và các phòng, ban của huyện; UBND cấp xã.

- Tiếp tục hoàn thiện, hỗ trợ địa phương trong việc đồng bộ dữ liệu lên Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm đảm bảo tính chính xác trong việc đánh giá kết quả đạt được của địa phương theo 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 của các cơ quan; gửi kèm số liệu chi tiết các hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia quá hạn đang xử lý, hồ sơ chậm tiếp nhận để địa phương thuận tiện theo dõi, đôn đốc.

- Xem xét, đề xuất sửa đổi hoặc hướng dẫn thực hiện quy định tại khoản 3 Điều 13 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư lưu trữ, đối với nội dung về việc ký, đóng dấu trong trường hợp ủy quyền theo quy định tại Điều 14 Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 được sửa đổi, bổ sung năm 2019.

2. 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.

UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Thứ trưởng Bộ Giao thông vận tải  
Nguyễn Danh Huy, thành viên Tổ công tác cải cách  
thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ (b/c);
- Các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, LH, ĐL, PT. 3



**Nguyễn Tấn Tuân**