

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA**

Số: 3443 /UBND

V/v khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Khánh Hòa, ngày 20 tháng 5 năm 2016

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Qua xem xét Báo cáo số 888/BC-SNV ngày 09/5/2016 của Đoàn kiểm tra cải cách hành chính tỉnh về kết quả kiểm tra chuyên đề giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

1. Thủ trưởng các sở, Chủ tịch UBND cấp huyện:

- Phải quán triệt, kiểm tra việc thực hiện nghiêm Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/06/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa tại cơ quan mình và các đơn vị trực thuộc, kiểm tra cụ thể trên các hồ sơ để phát hiện và chấn chỉnh các trường hợp thực hiện không đúng quy định; nghiêm cấm việc yêu cầu công dân nộp thêm giấy tờ, nộp quá số lượng hồ sơ, tài liệu đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, thực hiện hướng dẫn hồ sơ lần đầu, yêu cầu bổ sung hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ, tự tiện đặt ra các yêu cầu, các khâu công việc không đúng quy định của thủ tục hành chính.

Nếu cán bộ, công chức tiếp tục vi phạm, cần làm rõ trách nhiệm và xem xét xử lý kỷ luật theo đúng quy định. Nếu không chủ động phát hiện hoặc phát hiện nhưng không xử lý nghiêm, người đứng đầu cơ quan, địa phương phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh.

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn rà soát quy trình thủ tục hành chính đã được phê duyệt, công bố để cập nhật thống nhất, đồng bộ trên Phần mềm một cửa điện tử và lãnh đạo cơ quan, địa phương phải gương mẫu thực hiện đúng quy định. Không để tình trạng hồ sơ được xử lý mang tính đối phó, thiếu thống nhất, làm sai lệch thông tin, gây khó khăn cho việc tra cứu của người dân, doanh nghiệp và việc tổng hợp phục vụ chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh.

- Không tự ý xây dựng, tiếp nhận phần mềm nghiệp vụ nếu chưa có ý kiến tham gia, thẩm định của Sở Thông tin và Truyền thông. Toàn bộ hồ sơ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải được tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, trả kết quả trên Phần mềm một cửa điện tử; chỉ xuất cho công dân Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả từ Phần mềm này để thống nhất một đầu mối và mã số tra cứu tiến

độ, kết quả giải quyết qua mạng Internet, chuẩn bị triển khai thống nhất ứng dụng tin nhắn thông báo kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân qua mạng di động.

## 2. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Khẩn trương tham mưu triển khai ứng dụng tin nhắn thông báo kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân qua mạng di động để tạo thuận lợi nhiều hơn, giảm đi lại nhiều lần; góp phần hạn chế tình trạng tác nghiệp trên Phần mềm một cửa điện tử mang tính đối phó.

- Trình UBND tỉnh phương án chuyển giao trách nhiệm quản trị hệ thống Phần mềm một cửa điện tử của cấp xã cho UBND cấp huyện ngay trong tháng 5/2016 để thực hiện thống nhất, thuận lợi từ tháng 7/2016.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng Quy chế quản lý, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Phần mềm một cửa điện tử.

- Chủ trì triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm kiến thức, kỹ năng công nghệ thông tin, nhất là kỹ năng sử dụng các ứng dụng dùng chung của tỉnh cho cán bộ, công chức, viên chức; quan tâm đúng mức đối với cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý.

## 3. Sở Tư pháp:

- Báo cáo UBND tỉnh giải pháp khắc phục ngay tình trạng nợ bản chính các giấy tờ về hộ tịch tại UBND cấp xã.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan, hướng dẫn việc xây dựng quy trình thực hiện liên thông thủ tục đăng ký khai sinh – hộ khẩu – cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên Phần mềm một cửa điện tử để phối hợp giải quyết trực tuyến, bảo đảm thời hạn trả kết quả cho người dân. Triển khai từ tháng 6/2016 trở đi.

- Tăng cường kiểm tra đột xuất việc chấp hành quy định về kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Sở Nội vụ tiếp tục làm đầu mối hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh, tăng cường kiểm tra đột xuất nhằm tham mưu chấn chỉnh, xử lý kịp thời các vi phạm trong giải quyết thủ tục hành chính và trong công tác cải cách hành chính.

UBND tỉnh yêu cầu các sở, ngành, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc Công văn này. /.

### Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo KH;
- Công Thông tin ĐT tỉnh;
- Công Thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, DL, LT.

