

Số: /TB-ĐKT

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 11 năm 2022

THÔNG BÁO

Kết quả kiểm tra chuyên đề “Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Phần mềm một cửa điện tử” năm 2022

Thực hiện kế hoạch kiểm tra và quyết định tổ chức kiểm tra công tác cải cách hành chính (viết tắt là CCHC) tỉnh năm 2022 được ban hành kèm theo Quyết định số 1138/QĐ-UBND và Quyết định số 1139/QĐ-UBND ngày 27/4/2022 của UBND tỉnh; Thông báo lịch kiểm tra CCHC số 1288/TB-ĐKT ngày 17/5/2022 và số 1997/TB-ĐKT ngày 21/7/2022 của Đoàn kiểm tra CCHC tỉnh, Tổ Kiểm tra CCHC số 03 do ông Phạm Duy Lộc - Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Phó Trưởng Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh làm Tổ trưởng đã kiểm tra chuyên đề tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC) trên Phần mềm một cửa điện tử (viết tắt là Phần mềm) tại 09 cơ quan, đơn vị, địa phương (gọi chung là cơ quan, đơn vị).

- Nội dung kiểm tra: Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC; giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm và trên thực tế; cung cấp dịch vụ công trực tuyến (trực tuyến qua mạng internet; thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính). Chi cục Thuế Khu vực Bắc Khánh Hòa (viết tắt là CCTKV Bắc Khánh Hòa) không trực tiếp nhận hồ sơ từ cá nhân, tổ chức, do đó, một số nội dung kiểm tra sẽ không được đề cập trong báo cáo.

- Tổng số hồ sơ kiểm tra: 418 hồ sơ, trong đó: Sở Công Thương 45 hồ sơ, Sở Nội vụ 38 hồ sơ, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai (viết tắt là CNVPĐKĐĐ) huyện Diên Khánh 45 hồ sơ, CCTKV Bắc Khánh Hòa 50 hồ sơ, UBND xã Ninh Sim 50 hồ sơ, UBND xã Cam Thịnh Đông 49 hồ sơ, UBND xã Cam Phước Đông 50 hồ sơ, UBND xã Giang Ly 46 hồ sơ, UBND xã Cầu Bà 45 hồ sơ.

- Về chấp hành quyết định tổ chức kiểm tra: 08/09 cơ quan, đơn vị được kiểm tra đã chấp hành nghiêm quyết định tổ chức kiểm tra CCHC của UBND tỉnh, gửi báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ nội dung theo yêu cầu; triệu tập đầy đủ thành phần làm việc và phân công cán bộ, công chức, viên chức làm việc với các thành viên Đoàn Kiểm tra theo đề nghị; báo cáo, giải trình làm rõ những vấn đề mà Đoàn kiểm tra yêu cầu. UBND xã Cầu Bà chưa chấp hành nghiêm quyết định tổ chức kiểm tra trong việc triệu tập thành phần tham gia, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ Đoàn Kiểm tra; phân công cán bộ, công chức làm việc với Đoàn kiểm tra.

Kết quả kiểm tra như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI

Nhìn chung, các cơ quan, đơn vị đã quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các

quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC, tiếp nhận và giải quyết hồ TTHC trên Phần mềm, cung cấp dịch vụ công trực tuyến 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 TTHC; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/8/2016 của UBND tỉnh về đẩy mạnh công tác CCHC tỉnh giai đoạn 2016 - 2020; Văn bản số 2003/UBND-KSTT ngày 10/3/2022 của UBND tỉnh về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; Văn bản số 4338/UBND-KSTT ngày 16/5/2022 của UBND tỉnh về thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; Văn bản số 7011/UBND-KSTT ngày 29/7/2022 của UBND tỉnh về triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; và các quy định, hướng dẫn có liên quan.

08/09 cơ quan, đơn vị đã rà soát ban hành cập nhật Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh và kiện toàn tổ chức và nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định (UBND xã Cầu Bà thực hiện chưa đúng quy định). Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu được tiếp đón, phục vụ của cá nhân, tổ chức đến giao dịch. Tại thời điểm kiểm tra, 04/09 cơ quan, đơn vị đã triển khai sử dụng tên thương hiệu, logo nhận diện Bộ phận Một cửa theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 4003/UBND-KSTT ngày 06/5/2022 về triển khai sử dụng bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh (Sở Nội vụ, UBND các xã Cam Phước Đông, Giang Ly, Cầu Bà).

Các cơ quan, đơn vị đã tổ chức niêm yết, công khai TTHC, thông tin đường dây nóng, đánh giá chất lượng, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC định kỳ đúng quy định. Tổ chức tuyên truyền CCHC bảo đảm nội dung và hình thức, tuyên truyền trực quan tại Bộ phận Một cửa với các khẩu hiệu: “*Sự hài lòng của Nhân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*”; “*Dân chủ, nhanh gọn, đúng luật*”; “*Hãy nộp hồ sơ điện tử để giảm giấy tờ, thời gian và chi phí*”; “*Hãy nộp hồ sơ điện tử để góp phần phòng, chống covid-19*”;... UBND xã Giang Ly có thêm khẩu hiệu “*Khi bị từ chối tiếp nhận hồ sơ, khách hàng được quyền yêu cầu cơ quan nhà nước trả lời bằng văn bản*”.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA HỒ SƠ TTHC TRÊN PHẦN MỀM

1. Về lựa chọn trình TTHC tiếp nhận hồ sơ

Các cơ quan, đơn vị thực hiện khá tốt việc lựa chọn quy trình TTHC đã được

phê duyệt, cập nhật trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa để tiếp nhận giải quyết hồ sơ. Kết quả kiểm tra, 08/09 cơ quan, đơn vị lựa chọn đúng quy trình TTHC để tiếp nhận hồ sơ; UBND xã Giang Ly có 01 hồ sơ lựa chọn không đúng quy trình TTHC (quy trình đúng để tiếp nhận đối với hồ sơ mã số 6022200026 là “Đăng ký kết hôn - Trường hợp không xác minh” với thời gian giải quyết là 01 ngày làm việc, tuy nhiên công chức một cửa lựa chọn quy trình “Đăng ký kết hôn - Trường hợp xác minh” với thời gian giải quyết là 05 ngày làm việc).

2. Về cập nhật thông tin của khách hàng lên Phần mềm

Việc cập nhật thông tin của khách hàng lên Phần mềm được UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện kể từ ngày 01/9/2016 tại Chỉ thị số 19/CT-UBND, qua 07 năm thực hiện, các cơ quan, đơn vị đã chấp hành nghiêm túc, đi vào nề nếp, cơ bản đảm bảo yêu cầu. Kết quả kiểm tra, 07/08 cơ quan, đơn vị thực hiện rất tốt nội dung trên, cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng (tên cá nhân, tổ chức; địa chỉ; số điện thoại liên hệ; số chứng minh nhân dân/căn cước công dân), phân định rõ thông tin cá nhân, tổ chức đề nghị hoặc trực tiếp nộp hồ sơ với thông tin cá nhân, tổ chức được đề nghị thực hiện TTHC, giúp tạo lập đầy đủ, chính xác cơ sở dữ liệu khách hàng, nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC, phục vụ công tác quản lý nhà nước của cấp có thẩm quyền; UBND xã Ninh Sim có 02 hồ sơ cập nhật không chính xác số điện thoại của khách hàng (*các mã hồ sơ: 7172201020; 7172200294*).

3. Về số hóa, ký số hồ sơ, kết quả TTHC

Chấp hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh, Chỉ thị số 19/CT-UBND và Văn bản số 2003/UBND-KSTT của UBND, các cơ quan, đơn vị đã quán triệt, tổ chức triển khai thực hiện khá nghiêm túc việc số hóa, ký số hồ sơ, kết quả TTHC với yêu cầu ngày càng cao, từ đó đã đạt được nhiều kết quả khá tích cực, cơ bản đáp ứng được yêu cầu đề ra của trung ương và của tỉnh, kết quả cụ thể trên các nội dung như sau:

a) Scan và gắn file thành phần hồ sơ đầu vào

08/08 cơ quan, đơn vị được kiểm tra đã quan tâm thực hiện scan thành phần hồ sơ đầu vào do cá nhân, tổ chức cung cấp và gắn file trên “Mục thành phần hồ sơ”. Tuy nhiên, chỉ có 02 cơ quan, đơn vị là Sở Công Thương và UBND xã Cam Thịnh Đông thực hiện scan và gắn file đầy đủ, đạt yêu cầu, tất cả thành phần hồ sơ đầu vào được scan đầy đủ, tách thành từng file hồ sơ riêng và gắn file ở thành phần hồ sơ tương ứng, tạo thuận lợi cho việc tra cứu thông tin của cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết hồ sơ, đảm bảo cho công dân sử dụng lại các thành phần hồ sơ đã được cơ quan nhà nước xác nhận theo quy định. 06 cơ quan, đơn vị còn lại vẫn còn một số hồ sơ hoặc là scan và gắn file chưa đầy đủ hoặc chưa đạt yêu cầu, cụ thể như sau:

- Sở Nội vụ: 08 hồ sơ scan hồ sơ đầu vào chưa đạt yêu cầu, các thành phần hồ sơ khác nhau được scan và tạo lập chung trong 01 file (các mã hồ sơ: 0112200099; 0112200054; 0112200113; 0112200082; 0112200073; 0112200068; 0112200071; 0112200065).

- CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: 14 hồ sơ scan hồ sơ đầu vào chưa đạt yêu cầu, trong đó: 01 hồ sơ không scan thành phần hồ sơ đầu vào (hồ sơ mã số 014.12.082211440); 13 hồ sơ có các thành phần hồ sơ khác nhau được scan và tạo lập chung trong 01 file (các mã hồ sơ: 014.12.082204200; 014.12.082200638; 014.12.082202668; 014.12.082200113; 014.12.082211804; 014.12.082206124; 014.12.082206827; 014.12.082104037; 014.12.082212589; 014.12.082206789; 014.12.082211999; 014.12.082202289; 014.12.082212398).

- UBND xã Cam Phước Đông: 13 hồ sơ scan hồ sơ đầu vào chưa đạt yêu cầu, các thành phần hồ sơ khác nhau được scan và tạo chung 01 file (các mã hồ sơ: 3112200019; 3112101334; 3112200006; 3112200669; 3112200678; 3112200615; 3112101347; 3112200820; 3112200702; 3112200440; 3112200568; 3112101269; 3112101251).

- UBND xã Giang Ly: 19 hồ sơ scan hồ sơ đầu vào chưa đạt yêu cầu, các thành phần hồ sơ khác nhau được scan và tạo chung 01 file (các mã hồ sơ: 6022200069; 6022200068; 6022200062; 6022200110; 6022200053; 6022200131; 6022200092; 6022200089; 6022200016; 6022200074; 6022200049; 6022200091; 6022200079; 6022200075; 6022200060; 6022200056; 6022200055; 6022200033; 6022200013).

- UBND xã Cầu Bà: 04 hồ sơ scan hồ sơ đầu vào chưa đạt yêu cầu, các thành phần hồ sơ khác nhau được scan và tạo chung 01 file (các mã hồ sơ: 6012200198; 6012200164; 6012200105; 6012200055).

- UBND xã Ninh Sim: 09 hồ sơ có thành phần hồ sơ đầu vào không được scan và gắn file đúng quy định, trong đó 04 hồ sơ không scan thành phần hồ sơ đầu vào (các mã hồ sơ: 7172101170; 7172101425; 7172101423; 7172101428); 03 hồ sơ không scan đầy đủ thành phần hồ sơ đầu vào (các mã hồ sơ: 7172200383; 7172200029; 7172200502); 02 hồ sơ scan và tạo lập nhiều thành phần hồ sơ khác nhau trong 01 file (các mã hồ sơ: 7172200353; 7172200354).

b) Scan và gắn file hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết

Kết quả kiểm tra, 05/08 cơ quan, đơn vị thực hiện tốt nội dung scan và gắn file hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết tại các bước tương ứng trên quy trình, bảo đảm phù hợp giữa “Tên công việc” với “Cơ quan/cá nhân thực hiện” (Sở Công Thương, Sở Nội vụ, UBND các xã Cam Thịnh Đông, Giang Ly, Cầu Bà). 03 cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt ở một số hồ sơ, gồm:

- CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: 05 hồ sơ chưa được scan và gắn file hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết tại các bước tương ứng trên quy trình (các mã hồ sơ: 014.12.082202359; 014.12.082200592; 014.12.082210762; 014.12.082202127; 014.12.082202583).

- UBND xã Cam Phước Đông: 27 hồ sơ chưa được scan và gắn file hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết tại các bước tương ứng trên quy trình (*các mã hồ sơ: 1022202859; 1022202159; 1022200673; 1022202717; 1022202577; 1022202578; 3112200669; 3112200019; 3112101334; 3112200006; 3112200678; 3112200615; 3112101347; 3112200820; 3112200890; 3112200702; 3112200440; 3112200568; 3112101269; 3112101251; 3112200105; 3112200795; 014.12.122211400; 014.12.122205616; 014.12.122205072; 014.12.122202968; 014.12.122206438*).

- UBND xã Ninh Sim: 21 hồ sơ chưa được scan và gắn file hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết tại các bước tương ứng trên quy trình (*các mã hồ sơ: 7172200756; 7172200758; 7172200705; 7172200263; 7172200791; 7172200397; 7172200641; 7172101170; 7172200502; 7172200294; 7172201144; 7172200806; 7172201216; 7172200746; 7172200362; 7172200379; 7172201226; 7172200338; 7172200094; 7172200150; 7172101428*).

c) Scan và gắn file kết quả giải quyết

Sở Công Thương, Sở Nội vụ, CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh, CCTKV Bắc Khánh Hòa thực hiện rất tốt nội dung trên, tất cả hồ sơ kiểm tra được scan và gắn file kết quả giải quyết tại bước “Trả kết quả” theo quy định. 05 đơn vị chưa thực hiện tốt gồm:

- UBND xã Cam Thịnh Đông: 12 hồ sơ chưa scan, gắn file kết quả giải quyết theo quy định, trong đó:

+ 07 hồ sơ không scan và gắn file kết quả giải quyết gửi CNVPĐKĐĐ thành phố Cam Ranh với vai trò là cơ quan phối hợp giải quyết liên thông các hồ sơ lĩnh vực đất đai (*các mã hồ sơ: 1022200767; 1022202421; 1022200202; 1022202432; 014.12.122210143; 014.12.122211523; 014.12.122206046*);

+ 05 hồ sơ chưa gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế”, “Giấy xác nhận thông tin cư trú” tại bước “Trả kết quả” đối với các TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi (*các mã hồ sơ: 3132200853; 3132200409; 3132200215; 3132101206; 3132101222*). Nguyên nhân là do Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh không gửi file scan kết quả “Thẻ bảo hiểm y tế”, cơ quan công an không gửi file scan “Giấy xác nhận thông tin cư trú” (*tại thời điểm kiểm tra, Công an xã Cam Thịnh Đông chưa được tạo lập tài khoản để giải quyết hồ sơ liên thông trên Phần mềm, Công an thành phố Cam Ranh vẫn đang tham gia xử lý hồ sơ trên Phần mềm*).

- UBND xã Cam Phước Đông: 07 hồ sơ chưa gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế”, “Giấy xác nhận thông tin cư trú” tại bước “Trả kết quả” đối với các TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi (*các mã hồ sơ: 3112200019; 3112101334; 3112200006; 3112200669; 3112200678; 3112200615; 3112101347*). Nguyên nhân là do Bảo hiểm xã hội thành phố Cam Ranh không gửi file scan kết quả “Thẻ bảo hiểm y tế”, cơ quan công an không gửi

file scan “Giấy xác nhận thông tin cư trú” (tại thời điểm kiểm tra, Công an xã Cam Phước Đông chưa được tạo lập tài khoản để giải quyết hồ sơ liên thông trên Phần mềm, Công an thành phố Cam Ranh vẫn đang tham gia xử lý hồ sơ trên Phần mềm).

- UBND xã Giang Ly: 10 hồ sơ chưa scan, gắn file kết quả giải quyết theo quy định, trong đó:

+ 08 hồ sơ chưa gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế” tại bước “Trả kết quả” đối với các TTHC liên thông đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi (các mã hồ sơ: 6022200053; 6022200070; 6022200069; 6022200068; 6022200061; 6022200062; 6022200115; 6022200110). Nguyên nhân là do Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh thực hiện gửi file scan kết quả “Thẻ bảo hiểm y tế” không đúng quy định (chỉ gửi mã số “Thẻ bảo hiểm y tế” hoặc gửi 01 file chứa nhiều “Thẻ bảo hiểm y tế”).

+ 02 hồ sơ không gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế”, “Giấy xác nhận thông tin cư trú” tại bước “Trả kết quả” đối với các TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi (các mã hồ sơ: 6022200020; 6022200131). Nguyên nhân là do Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh không gửi file scan kết quả “Thẻ bảo hiểm y tế”, Công an xã Giang Ly không gửi file “Giấy xác nhận thông tin cư trú”.

- UBND xã Cầu Bà: 06 hồ sơ không gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế”, Giấy xác nhận thông tin cư trú” tại bước “Trả kết quả” đối với các TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi (các mã hồ sơ: 6012200277; 6012200272; 6012200198; 6012200164; 6012200105; 6012200055). Nguyên nhân là do Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh gửi file scan kết quả “Thẻ bảo hiểm y tế” không đúng quy định (chỉ gửi mã số “Thẻ bảo hiểm y tế” hoặc gửi 01 file chứa nhiều “Thẻ bảo hiểm y tế”); Công an xã Cầu Bà không gửi file “Giấy xác nhận thông tin cư trú” dưới dạng file scan mà gửi dưới dạng ảnh chụp (Qua trao đổi được biết máy in của Công an xã Cầu Bà bị hư hỏng từ tháng 7/2021 và đã được cấp trên sửa chữa xong trong tháng 10/2022).

- UBND xã Ninh Sim: 16 hồ sơ chưa được scan và gắn file kết quả giải quyết tại bước theo quy định, trong đó:

+ 03 hồ sơ không scan file kết quả giải quyết (các mã hồ sơ: 7172200693; 7172101381; 7172200294);

+ 09 hồ sơ gắn thiếu file kết quả giải quyết của “Thẻ bảo hiểm y tế” tại bước “Trả kết quả” (các mã hồ sơ 7172201144; 7172201216; 7172200379; 7172201226; 7172200094; 7172200806; 7172200362; 7172200338; 7172200150). Nguyên nhân xuất phát từ việc Bảo hiểm xã hội thị xã Ninh Hòa gửi 01 file kết quả chứa nhiều “Thẻ bảo hiểm y tế” (05 hồ sơ), chỉ gửi mã số “Thẻ bảo hiểm y tế” (04 hồ sơ);

+ 04 hồ sơ gắn file mềm tại bước trả kết quả (các mã hồ sơ: 7172101425; 7172101423; 7172101428);

+ 01 hồ sơ gắn file kết quả giải quyết không đúng, kết quả giải quyết của TTHC “Hỗ trợ mai táng phí cho đối tượng bảo trợ xã hội” tuy nhiên gắn file kết quả giải quyết của TTHC “Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân” (*hồ sơ mã số 7172200641*).

d) Ký số đối với hồ sơ đầu vào: Tại thời điểm kiểm tra, 09/09 cơ quan, đơn vị chưa thực hiện ký số đối với thành phần hồ sơ đầu vào theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 2003/UBND-KSTT, Văn bản số 4338/UBND-KSTT.

đ) Ký số đối với kết quả giải quyết: Kết quả kiểm tra, 04/09 cơ quan, đơn vị đã thực hiện ký số đối với kết quả giải quyết TTHC theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 2003/UBND-KSTT, Văn bản số 4338/UBND-KSTT (Sở Công Thương, Sở Nội vụ, UBND xã Cam Thịnh Đông, UBND xã Cầu Bà); các cơ quan, đơn vị còn lại chưa thực hiện.

e) Chuyển dữ liệu điện tử vào kho lưu trữ của cá nhân, tổ chức: Tính tới thời điểm báo cáo, 03/08 cơ quan, đơn vị đã triển khai cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống và chuyển vào kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 2003/UBND-KSTT, Văn bản số 4338/UBND-KSTT, Văn bản số 7011/UBND-KSTT. Các cơ quan, đơn vị chưa thực hiện gồm: CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh, UBND các xã Cam Thịnh Đông, Cam Phước Đông, Giang Ly, Cầu Bà.

4. Về bảo đảm sự đồng bộ giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy thực tế

Việc xem xét, đánh giá hồ sơ điện tử được xử lý đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế dựa trên căn cứ lưu vết của quá trình xử lý, tác nghiệp, hồ sơ lưu trên Phần mềm đối chiếu với hồ sơ giấy thực tế. Các hồ sơ được ghi nhận là cơ bản đồng bộ khi hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy thực tế có khoảng chênh lệch về thời gian phù hợp, có xem xét đến ngày nghỉ cuối tuần, Lễ, Tết theo quy định.

Kết quả kiểm tra cho thấy các cơ quan, đơn vị đã quan tâm chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức nghiêm túc giải quyết hồ sơ trên Phần mềm, bảo đảm xử lý cơ bản đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế, phản ánh đầy đủ, chính xác tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ, phục vụ cho việc theo dõi, giám sát của cá nhân, tổ chức và kiểm soát, tổng hợp, đánh giá, chỉ đạo của cấp có thẩm quyền. Kết quả kiểm tra như sau:

- 04/09 cơ quan, đơn vị thực hiện rất tốt nội dung trên, quá trình xử lý hồ sơ trên Phần mềm cơ bản đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế (Sở Nội vụ: 38/38 hồ sơ; Sở Công Thương: 45/45 hồ sơ; CCTKV Bắc Khánh Hòa: 50/50 hồ sơ; UBND xã Giang Ly: 46/46 hồ sơ).

- 05/09 cơ quan, đơn vị thực hiện khá tốt, hầu hết các hồ sơ có hồ sơ điện tử cơ bản đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế, chỉ một số ít chưa đồng bộ, cụ thể:

+ CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: 02 hồ sơ không đồng bộ (*hồ sơ mã số 014.12.082211440: kết quả giải quyết hồ sơ giấy ngày 06/05/2022, xử lý trên Phần mềm ngày 16/05/2022; hồ sơ mã số 014.12.082210182: kết quả giải quyết hồ sơ giấy*

ngày 29/04/2022, xử lý trên Phần mềm ngày 04/05/2022).

+ UBND xã Cam Thịnh Đông: 07 hồ sơ lĩnh vực đất đai không đính kèm file scan kết quả giải quyết gửi CNVPĐKĐĐ thành phố Cam Ranh nên hồ sơ điện tử bị xem là không đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế (các mã hồ sơ: 1022200767; 1022202421; 1022200202; 1022202432; 014.12.122210143; 014.12.122211523; 014.12.122206046).

+ UBND xã Cam Phước Đông: 02 hồ sơ không đồng bộ (hồ sơ mã số 3112200890: kết quả giải quyết hồ sơ giấy ngày 18/7/2022, xử lý trên Phần mềm ngày 22/07/2022; hồ sơ mã số 3112101269: kết quả giải quyết hồ sơ giấy ngày 19/01/2022, xử lý trên Phần mềm ngày 17/01/2022).

+ UBND xã Cầu Bà: 16 hồ sơ lĩnh vực hộ tịch không đồng bộ (các mã hồ sơ 6012200277; 6012200272; 6012200198; 6012200164; 6012200105; 6012200055; 6012200239; 6012200202; 6012200193; 6012200279; 6012200019; 6012200225; 6012200196; 6012200133; 6012200038; 6012200236).

+ UBND xã Ninh Sim: 03 hồ sơ lĩnh vực đất đai không đồng bộ (hồ sơ mã số 7172200353: gửi liên thông trên Phần mềm đến CNVPĐKĐĐ thị xã Ninh Hòa ngày 12/04/2022, tuy nhiên hồ sơ giấy thực tế thể hiện ngày 24/01/2022; hồ sơ mã số 7172200354: gửi liên thông trên Phần mềm đến CNVPĐKĐĐ tại thị xã Ninh Hòa ngày 12/04/2022, tuy nhiên hồ sơ giấy thực tế thể hiện ngày 24/01/2022; hồ sơ mã số 14/02/2022: gửi liên thông trên Phần mềm đến CNVPĐKĐĐ tại thị xã Ninh Hòa ngày 14/02/2022, tuy nhiên hồ sơ giấy thực tế thể hiện ngày 10/02/2022).

Hồ sơ trên Phần mềm không đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế có thể làm sai lệch kết quả thống kê về tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trong từng bước xử lý, ảnh hưởng đến kết quả đánh giá của cá nhân, bộ phận, cơ quan/đơn vị tham gia quy trình giải quyết hồ sơ trên Phần mềm. Bên cạnh đó, việc xử lý hồ sơ điện tử chậm hơn hồ sơ giấy thực tế và trễ hạn trên Phần mềm sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thống kê hồ sơ trễ hạn của cơ quan, đơn vị nói riêng và của cả tỉnh nói chung.

5. Về thao tác, xử lý hồ sơ trên Phần mềm

Từ năm 2018 đến nay, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị thường xuyên được tập huấn nghiệp vụ giải quyết hồ sơ trên Phần mềm, cộng với kết quả kiểm tra, hướng dẫn của Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh, chỉ đạo chấn chỉnh của UBND tỉnh, nhờ đó việc thao tác, xử lý hồ sơ trên Phần mềm của cán bộ, công chức, viên chức ngày càng được cải thiện, nâng cao, việc thao tác sai chức năng, sai quy trình giảm rất đáng kể so với các năm trước.

Kết quả kiểm tra cho thấy, cán bộ, công chức, viên chức của 07/09 cơ quan, đơn vị (Sở Nội vụ, CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh, CCTKV Bắc Khánh Hòa, UBND các xã Cam Phước Đông, Giang Ly, Cầu Bà, Ninh Sim) đã nắm vững và thành thạo trong thao tác, xử lý hồ sơ trên Phần mềm; tất cả hồ sơ điện tử được giải quyết đúng quy trình từ việc tiếp nhận đến chuyển xử lý, giao việc, trả lời, xét duyệt, chuyển liên thông, gửi trả liên thông, tiếp nhận liên thông, thực hiện dừng tính, thu

hồi xử lý, trả kết quả, hủy hồ sơ,...

02/09 cơ quan, đơn vị vẫn còn một số hồ sơ chưa được thao tác, xử lý tốt ở một số bước trong quy trình giải quyết TTHC, xuất phát từ lý do chọn “Người thực hiện” không đúng với “Tên công việc” trên quy trình giải quyết, chọn sai nút chức năng, cụ thể:

- Sở Công Thương: 12 hồ sơ chưa được thao tác, xử lý tốt trên Phần mềm, trong đó:

+ 10 hồ sơ TTHC lĩnh vực “Kinh doanh khí”, “Vật liệu nổ công nghiệp, tiền chất thuốc nổ”, chọn “Người thực hiện” không đúng với “Tên công việc” trên quy trình giải quyết, đó là chuyên viên xử lý bước công việc của lãnh đạo sở (phân công chuyên viên xử lý/phê duyệt kết quả giải quyết), lãnh đạo phòng xử lý bước công việc của lãnh đạo Sở (phê duyệt chuyên phòng chuyên môn), lãnh đạo sở xử lý bước công việc của chuyên viên, lãnh đạo phòng (trình hồ sơ cho Giám đốc/phân công chuyên viên xử lý (*các mã hồ sơ: 0032207877; 0032202978; 0032203912; 0032202196; 0032204752; 0032203949; 0032209473; 0032201884; 0032200508; 0032201921*)).

+ 02 hồ sơ chọn sai nút chức năng trên Phần mềm, hồ sơ thuộc trường hợp dừng tính để bổ sung hồ sơ, nút chức năng đúng phải lựa chọn là “Dừng tính bổ sung” tuy nhiên công chức chuyên môn chọn nút chức năng “Dừng tính vì lý do khác” (*các mã hồ sơ: 0032202105; 0032207458*).

- UBND xã Cam Thịnh Đông: 01 hồ sơ chọn sai chức năng trên Phần mềm, hồ sơ thuộc trường hợp đề nghị bổ sung nhưng chọn chức năng “Dừng tính vì lý do khác”, chức năng đúng là “Dừng tính bổ sung” (*mã hồ sơ 3132200745*).

6. Về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Kết quả kiểm tra, đối chiếu giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy thực tế:

Kết quả kiểm tra, đối chiếu hồ sơ giấy thực tế với kết quả giải quyết được scan, lưu vết xử lý, tác nghiệp trên Phần mềm cho thấy đa số các hồ sơ được kiểm tra có kết quả hồ sơ giấy thực tế và hồ sơ điện tử đều đúng hạn. Kết quả kiểm tra có 06/09 cơ quan, đơn vị có hồ sơ giấy thực tế và hồ sơ điện tử đều đúng hạn (Sở Nội vụ, Sở Công Thương, CCTKV Bắc Khánh Hòa, UBND các xã Cam Thịnh Đông, Giang Ly, Cầu Bà); 03/09 cơ quan, đơn vị có một số hồ sơ có hồ sơ điện tử và hồ giấy thực tế trễ hạn, hoặc hồ sơ điện tử đúng hạn nhưng hồ sơ giấy thực tế trễ hạn, hoặc ngược lại, cụ thể như sau:

- CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: 10/45 hồ sơ có hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy thực tế trễ hạn, trong đó:

+ 06 hồ sơ có kết quả giải quyết hồ sơ giấy thực tế và hồ sơ điện tử đều trễ hạn, *các mã hồ sơ: 014.12.082202127, 014.12.082212398, 014.12.082206124* (trách nhiệm thuộc về CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh và Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa); *hồ sơ mã số 014.12.082200225* (trách nhiệm thuộc về CNVPĐKĐĐ

huyện Diên Khánh và UBND xã Diên Đông); các mã hồ sơ 1032201193, 1032201377 (trách nhiệm thuộc về UBND huyện Diên Khánh, Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện Diên Khánh).

+ 04 hồ sơ có kết quả giải quyết hồ sơ điện tử trễ hạn nhưng hồ sơ giấy thực tế đúng hạn, gồm các mã hồ sơ: 014.12.082211440, 014.12.082210182, 014.12.082200414, 014.12.082206827 (trách nhiệm trễ hạn thuộc về Chi cục Thuế khu vực Tây Khánh Hòa).

- UBND xã Cam Thịnh Đông: 04 hồ sơ có kết quả giải quyết hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy trễ hạn (các mã hồ sơ: 1022200202; 1022202432; 014.12.122206046; 014.12.122206937).

- UBND xã Ninh Sim: 06/50 hồ sơ có hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy thực tế trễ hạn, trong đó:

+ 03 hồ sơ có kết quả giải quyết hồ sơ điện tử đúng hạn nhưng hồ sơ giấy thực tế trễ hạn (các mã hồ sơ: 7172101425; 7172101423; 7172101428).

- 03 hồ sơ có kết quả giải quyết hồ sơ điện tử trễ hạn nhưng hồ sơ giấy thực tế đúng hạn (các mã hồ sơ: 014.12.132231111; 014.12.132224249; 014.12.132221283).

b) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến (thống kê trên Phần mềm tại thời điểm lựa chọn hồ sơ của cơ quan, đơn vị kiểm tra)

* **Về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:** 03/09 cơ quan, đơn vị không có hồ sơ trễ hạn (Sở Nội vụ, Sở Công Thương, UBND xã Giang Ly); 04 đơn vị có tỉ lệ hồ sơ trễ hạn khá thấp, dưới 1,00% (UBND các xã Cam Thịnh Đông, Cam Phước Đông, Cầu Bà, Ninh Sim); 02 đơn vị có tỉ lệ hồ sơ trễ hạn rất cao (CCTKV Bắc Khánh Hòa, CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh), cụ thể như sau:

- Sở Nội vụ: Tiếp nhận 184 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn 172 hồ sơ, đang giải quyết 12 hồ sơ (trong hạn 12 hồ sơ, trễ hạn 0 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 0 hồ sơ.

- Sở Công Thương: Tiếp nhận 11.471 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn 11.456 hồ sơ, đang giải quyết 13 hồ sơ (trong hạn 13 hồ sơ, trễ hạn 0 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 0 hồ sơ.

- CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: Tiếp nhận 18.529 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 16.867 hồ sơ (đúng hạn 14.165 hồ sơ, trễ hạn 2.702 hồ sơ), đang giải quyết 1.458 hồ sơ (trong hạn 1.389 hồ sơ, đã quá hạn 69 hồ sơ), tổng hồ sơ trễ hạn 2.771 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 15,12%.

- CCTKV Bắc Khánh Hòa: Tiếp nhận 36.137 hồ sơ TTHC liên thông lĩnh vực “Đất đai”, “Thành lập và hoạt động hộ kinh doanh”, đã giải quyết trễ hạn 9.792 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 27,10%.

- UBND xã Cam Thịnh Đông: Tiếp nhận 980 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 964 hồ sơ (đúng hạn 962 hồ sơ, trễ hạn 02 hồ sơ), đang giải quyết 07 hồ sơ (trong

hạn 07 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 02 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 0,21%.

- UBND xã Cam Phước Đông: Tiếp nhận 1.090 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 1.004 hồ sơ (đúng hạn 1.001 hồ sơ, trễ hạn 03 hồ sơ), đang giải quyết 38 hồ sơ (trong hạn 38 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 03 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 0,29%.

- UBND xã Giang Ly: Tiếp nhận 135 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 132 hồ sơ (đúng hạn 132 hồ sơ, trễ hạn 0 hồ sơ), đang giải quyết 01 hồ sơ (trong hạn 01 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 0 hồ sơ.

- UBND xã Cầu Bà: Tiếp nhận 301 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 287 hồ sơ (đúng hạn 286 hồ sơ, trễ hạn 01 hồ sơ), đang giải quyết 05 hồ sơ (trong hạn 05 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 01 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 0,34%.

- UBND xã Ninh Sim: Tiếp nhận 1.299 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 1.187 hồ sơ (đúng hạn 1.177 hồ sơ; trễ hạn 10 hồ sơ), đang giải quyết 47 hồ sơ (trong hạn 45 hồ sơ, trễ hạn 02 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn 12 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 0,97%.

*** Về kết quả hồ sơ trực tuyến qua mạng internet:** 07/08 cơ quan, đơn vị có tỉ lệ hồ sơ trực tuyến qua mạng internet đạt và vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao, trong đó 03 cơ quan, đơn vị đạt tỉ lệ trên 90%, cụ thể như sau:

- Sở Nội vụ: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 100%, đã tiếp nhận 61 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 61 hồ sơ của TTHC được công bố thực hiện trực tuyến phát sinh hồ sơ.

- Sở Công Thương: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 92,58%, đã tiếp nhận 10.587 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 11.436 hồ sơ của TTHC được công bố thực hiện trực tuyến phát sinh hồ sơ.

- UBND xã Cam Thịnh Đông: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 94,50%, đã tiếp nhận 584 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 618 hồ sơ phát sinh của các TTHC được công bố thực hiện trực tuyến.

- UBND xã Cam Phước Đông: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 51,44%, đã tiếp nhận 321 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 624 hồ sơ phát sinh của các TTHC được công bố thực hiện trực tuyến.

- UBND xã Giang Ly: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 47,50%, đã tiếp nhận 38 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 80 hồ sơ phát sinh của các TTHC được công bố thực hiện trực tuyến.

- UBND xã Cầu Bà: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 81,50%, đã tiếp nhận 163 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 200 hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện trực tuyến phát sinh hồ sơ.

- UBND xã Ninh Sim: Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 65,44%, đã tiếp nhận 640 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 978 hồ sơ phát sinh của các TTHC được công bố thực hiện trực tuyến phát sinh hồ sơ.

CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh là đơn vị duy nhất có tỉ lệ hồ sơ trực tuyến chưa đạt chỉ tiêu giao, tiếp nhận 4.630 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 16.857 hồ sơ của

TTHC được công bố thực hiện trực tuyến phát sinh hồ sơ, đạt tỉ lệ 27,47%.

*** Về kết quả giao dịch thanh toán trực tuyến:** 06/08 cơ quan, đơn vị đã phát sinh 3.047 giao dịch thanh toán trực tuyến với số tiền 8.482.057.158 đồng, cụ thể: Sở Nội vụ 13 lượt giao dịch, với số tiền 1.486.000 đồng; Sở Công Thương 31 lượt giao dịch, với số tiền 37.150.000 đồng; CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh 2.917 lượt giao dịch, với số tiền 8.442.387.158 đồng; UBND xã Cam Thịnh Đông 58 lượt giao dịch, với số tiền 439.000 đồng; UBND xã Cam Phước Đông 11 lượt giao dịch, với số tiền 158.500 đồng; UBND xã Ninh Sim 17 lượt giao dịch, với số tiền 436.500 đồng. UBND xã Giang Ly và Cầu Bà chưa phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến.

7. Về thực hiện quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC

Nhìn chung, các cơ quan, đơn vị được kiểm tra cơ bản chấp hành nghiêm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Kết quả kiểm tra cho thấy 03/09 cơ quan, đơn vị (Sở Nội vụ, Sở Công Thương, CCTKV Bắc Khánh Hòa) chấp hành nghiêm quy định về thực hiện về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC; 06/09 cơ quan, đơn vị chấp hành chưa đúng quy định, xử lý một số hồ sơ vi phạm một số lỗi như:

- **Thứ nhất**, không có văn bản thông báo trả hồ sơ trong trường hợp công dân đề nghị rút hồ sơ theo quy định tại Khoản 2, Điều 13, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh. Các cơ quan, đơn vị vi phạm gồm:

+ CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: 06 hồ sơ (Các mã hồ sơ: 014.12.082203811; 014.12.082213037; 014.12.082212347; 014.12.082205379; 014.12.082203402 ; 014.12.082205111).

+ UBND xã Cam Thịnh Đông: 04 hồ sơ (Các mã hồ sơ: 3132200282; 3132200146; 3132200126; 3132200089).

+ UBND xã Cam Phước Đông: 04 hồ sơ (Các mã hồ sơ: 3112200902; 3112200878; 3112200339; 3112200350).

+ UBND xã Ninh Sim: 05 hồ sơ (Các mã hồ sơ: 7172200674; 7172200637; 7172101152; 7172200192; 7172200448).

- **Thứ hai**, tạm dừng giải quyết hồ sơ mà không có lý do chính đáng, không đính kèm tài liệu chứng minh, là hành vi kéo dài thời gian giải quyết TTHC, vi phạm Điểm đ, Khoản 1, Điều 5, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Các cơ quan, đơn vị vi phạm gồm:

+ UBND xã Cam Thịnh Đông: 04 hồ sơ (các mã hồ sơ: 1022200202; 1022202432; 1022200201; 014.12.122206937).

+ UBND xã Cam Phước Đông: 02 hồ sơ (các mã hồ sơ: 1022202577; 1022202578).

- **Thứ ba**, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trước sau đó mới tiếp nhận qua Bộ phận Một cửa, vi phạm Khoản 1, Điều 4, Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh. Các cơ quan, đơn vị vi phạm gồm:

+ UBND xã Cầu Bà: 16 hồ sơ (các mã hồ sơ 6012200277; 6012200272; 6012200198; 6012200164; 6012200105; 6012200055; 6012200239; 6012200202; 6012200193; 6012200279; 6012200019; 6012200225; 6012200196; 6012200133; 6012200038; 6012200236).

+ UBND xã Ninh Sim: 03 hồ sơ (các mã hồ sơ: 7172200353; 7172200354; 7172200502).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt đã đạt được

Nhìn chung, các cơ quan, đơn vị đã quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC, giải quyết hồ TTHC trên Phần mềm, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định, hướng dẫn. Chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm của các cơ quan, đơn vị khá tốt trên các nội dung như lựa chọn quy trình giải quyết; cập nhật thông tin khách hàng; scan và gắn file hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm sự đồng bộ giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy thực tế; kỹ năng thao tác, xử lý hồ sơ trên Phần mềm; kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; chấp hành quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Kết quả kiểm tra năm 2022 cho thấy một số vi phạm trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông so với các năm trước không lặp lại, đó là: Đề nghị bổ sung hồ sơ mà không có văn bản; từ chối giải quyết hồ sơ mà không có văn bản thông báo; không có văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn; không có văn bản thông báo cho cơ quan, đơn vị chủ trì tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả khi bị trễ hạn trong khoảng thời gian giải quyết đã được phân định; nhận dư thành phần hồ sơ so với quy định.

2. Một số hạn chế, thiếu sót, vi phạm, bất cập

Bên cạnh các ưu điểm trên, Đoàn Kiểm tra nhận thấy vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, thiếu sót, vi phạm, bất cập tại một số cơ quan, đơn vị cần tiếp tục được rà soát, chấn chỉnh, tháo gỡ trong thời gian tới, đó là:

- Hạn chế, thiếu sót trong việc chưa ban hành cập nhật Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh; phân công người hoạt động không chuyên trách thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa.

- Hạn chế, thiếu sót trong việc thực hiện số hóa, ký số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: Scan và tạo lập file hồ sơ đầu vào không đúng quy định, các thành phần hồ sơ đầu vào khác nhau được scan và tạo lập chung trong 01 file; không gắn file hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết tại các bước tương ứng trong quy trình; gắn

thiếu file kết quả giải quyết tại bước “Trả kết quả”; chưa thực hiện ký số đối với hồ sơ đầu vào, kết quả giải quyết; chưa triển khai cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống và chuyển vào kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Vi phạm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC: Công chức chuyên môn nhận xử lý hồ sơ trước khi hồ sơ được tiếp nhận thông qua Bộ phận Một cửa; lạm dụng chức năng “Dừng tính vì lý do khác” trên Phần mềm để tạm dừng giải quyết mà không có lý do chính đáng để đối phó, tránh hồ sơ bị trễ hạn, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai, tư pháp; không có văn bản thông báo trả hồ sơ trong trường hợp công dân đề nghị rút hồ sơ theo quy định.

Bên cạnh các vi phạm nêu trên tại các cơ quan, đơn vị được kiểm tra, Đoàn Kiểm tra cũng phát hiện một số vi phạm của các cơ quan, đơn vị có liên quan, đó là:

+ Từ chối giải quyết hồ sơ không đúng thẩm quyền: Kết quả kiểm tra hồ sơ tại UBND xã Giang Ly và Cầu Bà (huyện Khánh Vĩnh) phát hiện CNVPĐKĐĐ huyện Khánh Vĩnh tham gia giải quyết hồ sơ liên thông với vai trò là cơ quan phối hợp nhưng đã ban hành văn bản từ chối giải quyết hồ sơ TTHC “Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu” thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện.

+ Cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ liên thông đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không thông qua cơ quan, đơn vị chủ trì tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả, trái với nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (đặc biệt là cơ quan thuế tham gia giải quyết hồ sơ ở lĩnh vực đất đai).

- Bất cập trong việc luân chuyển hồ sơ giấy thực tế lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công giữa các cơ quan, đơn vị. Hiện tại, ngay khi chuyển hồ sơ điện tử liên thông trên Phần mềm, UBND cấp xã phải gửi hồ sơ giấy đến Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội phải gửi hồ sơ giấy đến Sở Lao động - Thương Binh và Xã hội thì cơ quan tiếp nhận mới xử lý hồ sơ. Thực hiện yêu cầu trên, UBND cấp xã, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội cấp huyện sẽ phải luân chuyển hồ sơ giấy ngay khi gửi hồ sơ điện tử (*qua bưu chính hoặc trực tiếp*) đã gây ra rất nhiều bất tiện, làm tốn kém chi phí và thời gian, trong khi hồ sơ điện tử vẫn đủ cơ sở để giải quyết không cần phải có hồ sơ giấy; hồ sơ giấy nhằm phục vụ cho việc lưu trữ, thanh kiểm tra của cấp có thẩm quyền.

Bên cạnh đó, qua kiểm tra, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Cam Ranh, thị xã Ninh Hòa không gửi file kết quả giải quyết đến UBND xã trên Phần mềm theo quy định.

- Bất cập trong việc giải quyết hồ sơ liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi:

+ Theo Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 27/4/2017 của UBND tỉnh về ban hành quy chế giải quyết liên thông TTHC đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi, Công chức Văn hóa - Xã hội tham gia giải quyết hồ sơ liên thông tại 02 bước “Lập danh sách và chuyển hồ sơ đăng ký thường

trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế đến cơ quan công an, Bảo hiểm xã hội cấp huyện” và “Tổng hợp kết quả từ cơ quan đăng ký thường trú và cơ quan Bảo hiểm xã hội cấp huyện”. Tuy nhiên, hiện tại Công chức Tư pháp - Hộ tịch đang sử dụng Phần mềm hộ tịch (*phần mềm đã được kết nối dữ liệu chuyển trực tiếp đến cơ quan Bảo hiểm xã hội cấp huyện*) để gửi liên thông dữ liệu đến Bảo hiểm xã hội thay cho Công chức Văn hóa - Xã hội, do đó quy trình giải quyết TTHC liên thông theo Quyết định số 1187/QĐ-UBND của UBND tỉnh không còn phù hợp.

+ Theo Luật cư trú năm 2020 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2021 thì thẩm quyền đăng ký cư trú thuộc công an cấp xã. Tuy nhiên tại thời điểm kiểm tra, UBND thành phố Cam Ranh chưa tạo lập tài khoản cho công an xã để tham gia giải quyết hồ sơ liên thông trên Phần mềm, mà vẫn do Công an thành phố Cam Ranh thực hiện.

+ Bảo hiểm xã hội huyện Khánh Vĩnh, thị xã Ninh Hòa, thành phố Cam Ranh phối hợp giải quyết hồ sơ liên thông với UBND các xã, phường, thị trấn chưa đúng quy định, đó là: Thực hiện thao tác “Trả lời liên thông” ngay khi vừa thực hiện thao tác “Tiếp nhận liên thông”; không gửi file kết quả “Thẻ bảo hiểm y tế” hoặc gửi 01 file chứa nhiều “Thẻ bảo hiểm y tế” hoặc chỉ gửi mã số “Thẻ bảo hiểm y tế”.

+ Công an xã Cầu Bà không chuyển kết quả thông báo cư trú cho UBND xã (chỉ cung cấp hình chụp) dẫn đến không có kết quả giải quyết TTHC cung cấp cho người dân, có thể khiến người dân phải đi lại nhiều lần khi cần các thông tin xác nhận liên quan đến cư trú (*lý do là máy in cấp cho công an xã Cầu Bà bị hỏng từ tháng 07/2021 nhưng đến tháng 10/2022 mới được sửa chữa*).

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Kết thúc buổi kiểm tra, khi kết luận sơ bộ, Đoàn Kiểm tra đã chỉ ra những hạn chế, thiếu sót, vi phạm và yêu cầu, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị khẩn trương rà soát, khắc phục; một số vướng mắc của các cơ quan, đơn vị cũng được Đoàn kiểm tra giải đáp, hướng dẫn. Để công tác CCHC trong thời gian tới của các cơ quan, đơn vị ngày càng có chiều sâu, nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác CCHC, Đoàn Kiểm tra kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo một số nội dung sau:

1. Đối với các cơ quan, đơn vị được kiểm tra

a) Một số đề nghị chung

- Tiến hành rà soát, kiểm tra và triển khai ngay các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, vi phạm trong giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm nói riêng và giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến nói chung.

- Kịp thời rà soát, ban hành cập nhật quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa và kiện toàn nhân sự làm việc theo đúng quy định; chấp hành đầy đủ và nghiêm túc các chỉ đạo của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC: Hồ sơ TTHC phải

được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa trước khi xử lý; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn; đề nghị bổ sung hồ sơ phải có thông báo; từ chối giải quyết phải có văn bản nêu rõ lý do từ chối; hủy hồ sơ phải đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả; thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ phải đúng quy định; có văn bản thông báo trả hồ sơ trong trường hợp công dân đề nghị rút hồ sơ; không yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp thêm các giấy tờ, tài liệu ngoài quy định, thực hiện công việc thuộc về trách nhiệm của cơ quan nhà nước.

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử đúng quy định, hướng dẫn: Lựa chọn đúng quy trình TTHC để tiếp nhận hồ sơ; cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng; thực hiện đầy đủ các quy định về số hóa, ký số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thao tác, xử lý, luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập; giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế;...

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử đúng quy định, hướng dẫn: Lựa chọn đúng quy trình TTHC để tiếp nhận hồ sơ; cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin của khách hàng; thực hiện đầy đủ các quy định về số hóa, ký số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thao tác, xử lý, luân chuyển hồ sơ theo đúng quy trình đã được thiết lập; giải quyết hồ sơ TTHC điện tử bảo đảm đồng bộ với hồ sơ giấy thực tế;...

b) Một số đề nghị cụ thể đối với các cơ quan, đơn vị

- CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh: Triển khai mạnh mẽ, quyết liệt các giải pháp để giảm tỉ lệ hồ sơ trễ hạn; rà soát lại việc thực hiện tạm dừng giải quyết hồ sơ vì lý do khác, vì lý do chờ cấp có thẩm quyền, hồ sơ hủy.

- UBND xã Cầu Bà: Nghiêm túc rút kinh nghiệm trong việc chấp hành quy định về thực hiện kiểm tra của cấp có thẩm quyền; hồ sơ phải được tiếp nhận qua Bộ phận Một cửa trước khi được xử lý.

- UBND xã Ninh Sim: Bảo đảm sự đồng bộ giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy thực tế; hồ sơ phải được tiếp nhận qua Bộ phận Một cửa trước khi được xử lý.

2. Văn phòng UBND tỉnh: Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường rà soát, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị vi phạm trong việc thực hiện tạm dừng giải quyết, đề nghị bổ sung hồ sơ, hủy hồ sơ, phản ánh đúng thực tế giải quyết hồ sơ.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Có giải pháp đảm bảo sự vận hành ổn định của Phần mềm, tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; thường xuyên theo dõi để thông báo, hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời khi Phần mềm xảy ra lỗi, mất kết nối tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn kịp thời về các chức năng mới được cập nhật,

bổ sung trên Phần mềm một cửa điện tử để cán bộ, công chức, viên chức vận hành, sử dụng phục vụ công tác quản lý, thống kê báo cáo.

4. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Rà soát, chấn chỉnh các hành vi vi phạm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC của các CNVPĐKĐĐ.

- Định kỳ hằng quý thực hiện tổng rà soát hồ sơ lĩnh vực đất đai trên phạm vi toàn tỉnh đối với hồ sơ đề nghị bổ sung, hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ hủy, hồ sơ tạm dừng giải quyết vì lý do khác, chờ cấp có thẩm quyền. Từ đó hướng dẫn, xử lý hoặc báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo xử lý kịp thời đối với các hồ sơ chưa được xử lý tốt, vi phạm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tiếp tục đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai, thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ trên môi trường điện tử, không gửi kèm theo văn bản, hồ sơ giấy để tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao hiệu quả phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

5. Sở Tư pháp: Chủ trì, phối hợp với Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh sửa đổi quy chế giải quyết liên thông TTHC đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi được ban hành kèm theo Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 27/4/2017 của UBND tỉnh.

6. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

- Rà soát, chỉ đạo Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội các huyện, thị xã, thành phố thực hiện đầy đủ, bảo đảm yêu cầu về số hóa kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, gửi đính kèm file cho UBND các xã, phường, thị trấn.

- Thống nhất hướng dẫn việc gửi hồ sơ giấy lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công để vừa bảo đảm được yêu cầu quản lý của ngành, vừa tiết kiệm được thời gian, chi phí tuân thủ của các cơ quan, đơn vị.

7. Bảo hiểm xã hội tỉnh: Chỉ đạo cơ quan bảo hiểm xã hội cấp huyện:

- Tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC liên thông “đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi”, “đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi” trên Phần mềm đúng theo quy trình thiết lập; bảo đảm sự đồng bộ giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy thực tế.

- Scan và gắn file “Thẻ bảo hiểm y tế” đúng quy định, hướng dẫn lên Phần mềm khi thực hiện gửi liên thông đến UBND cấp xã.

8. Công an tỉnh

- Chỉ đạo Công an cấp xã giải quyết hồ sơ liên thông “đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi” đúng quy định.

- Có phương án đảm bảo trang thiết bị cho Công an cấp xã, kịp thời chỉ đạo giải quyết những hư hỏng phát sinh, đảm bảo cung cấp thông tin xác nhận cư trú cho

người dân kịp thời, đáp ứng yêu cầu về thời gian và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật, không để xảy ra tình trạng tương tự như tại xã Cầu Bà (huyện Khánh Vĩnh) trong thời gian vừa qua.

9. UBND thành phố Cam Ranh

- Chủ trì tạo lập tài khoản và tổ chức hướng dẫn nghiệp vụ thao tác xử lý hồ sơ trên Phần mềm cho công an các xã, phường.

- Rà soát, chỉ đạo UBND các xã, phường triển khai sử dụng tên thương hiệu, logo nhận diện Bộ phận Một cửa theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 4003/UBND-KSTT ngày 06/5/2022 về triển khai sử dụng bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa các cấp và hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

Trên đây là kết quả kiểm tra chuyên đề “Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm” năm 2022 tại các cơ quan, đơn vị./.

Nơi nhận:

- Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra: Sở Công Thương, Sở Nội vụ, CNVPĐKĐĐ huyện Diên Khánh, CCTKV Bắc Khánh Hòa, UBND các xã Ninh Sim, Cam Thịnh Đông, Cam Phước Đông, Giang Ly, Cầu Bà (VBĐT);
- Các Sở: Thông tin và Truyền thông, Tài nguyên và Môi trường, LĐ-TB&XH, Tư pháp (Đề biết - VBĐT);
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh (Đề biết - VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố: Khánh Vĩnh, Ninh Hòa, Cam Ranh (Đề biết - VBĐT);
- Trưởng Đoàn Kiểm tra CCHC (VBĐT);
- Các thành viên Tổ kiểm tra số 03 (VBĐT);
- Lưu: VT, MH, 01b.

**KT. TRƯỞNG ĐOÀN
PHÓ TRƯỞNG ĐOÀN**

**GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN
VÀ TRUYỀN THÔNG
Phạm Duy Lộc**