

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ NHA TRANG**

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

Số: 9813/UBND-VP

Nha Trang, ngày 23 tháng 11 năm 2023

V/v triển khai thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Thông báo số 437/TB-VPCP của Văn phòng Chính phủ

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố;
- UBND các xã phường;
- Công an thành phố.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh Khánh Hòa tại Công văn số 11549/UBND-KSTT ngày 06/11/2023 về triển khai thực hiện 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 thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp và Thông báo số 437/TB-VPCP ngày 26/10/2023 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang - Tổ trưởng Tổ công tác Cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ tại Phiên họp thứ hai của Tổ công tác ngày 16/10/2023.

UBND thành phố Nha Trang yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các xã, phường và Công an thành phố theo chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm:

a) Tiếp tục đẩy mạnh quyết liệt hơn nữa công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC). Tập trung rà soát, sửa đổi, bổ sung đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc tham mưu UBND thành phố đề xuất UBND tỉnh bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là của người dân, doanh nghiệp tại các văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là pháp luật chuyên ngành. Theo dõi sát, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.

b) Thực hiện nghiêm việc công khai, minh bạch đầy đủ TTHC theo quy định. Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và phải liên thông, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và chỉ

đạo của UBND thành phố tại văn bản số 7772 /UBND-VP ngày 25/10/2022, văn bản số 1677 /UBND-NV ngày 21/3/2022 gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; 100% UBND cấp xã triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

Sử dụng kết quả chứng thực điện tử (Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính), các kết quả giải quyết TTHC điện tử trong tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC và các giao dịch khác giữa cá nhân, tổ chức, cơ quan hành chính nhà nước với nhau; đồng thời, tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh về việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử.

***Nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành theo đúng quy định.***

d) Tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm. Kiên quyết chưa đưa vào xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông chưa có phương án cấu trúc lại và đơn giản hóa quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất; rà soát, đề xuất tạm dừng cung cấp và nhanh chóng đầu tư nâng cấp, hoàn thiện đối với dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng được mức độ dịch vụ đã công bố, chưa thông suốt và đơn giản, thuận lợi, giảm thời gian, chi phí thực hiện hơn so với thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính. Rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa phù hợp đối với các TTHC 03 năm không phát sinh hồ sơ; nghiên cứu, học tập, đề xuất giải pháp nhân rộng các mô hình, cách làm hay của địa phương.

đ) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hàng tháng công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị kết quả đánh giá 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 và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; căn cứ kết quả đánh giá của Bộ Chỉ số để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

e) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông.

Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp. Không để xảy ra tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

g) Tập trung rà soát, xử lý dứt điểm các "điểm nghẽn" trong thực hiện Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06) tại cơ quan, đơn vị và địa phương, nhất là về hạ tầng công nghệ thông tin, số hóa dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và an toàn, an ninh mạng theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 5365/UBND-KSTT ngày 01/6/2023 của UBND tỉnh về tháo gỡ các "điểm nghẽn" triển khai Đề án 06. Tập trung đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh. Tăng cường công tác số hoá hồ sơ phải thực chất và đúng theo quy định để phục vụ cho công tác tái sử dụng kết quả số hoá trên môi trường điện tử; báo cáo UBND thành phố (qua Công an thành phố để tổng hợp) kết quả thực hiện **trước ngày 10/12/2023**.

Giao Công an thành phố tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo UBND tỉnh **trước ngày 20/12/2023**.

h) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Một cửa theo thẩm quyền, trường hợp vượt thẩm quyền có văn bản báo cáo UBND thành phố xem xét, quyết định.

i) Có cơ chế, chính sách phù hợp, bảo đảm bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí hàng năm cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của UBND thành phố. Ưu tiên bố trí cán bộ có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số theo hướng tăng cường thực hiện điều động cán bộ, bảo đảm nguyên tắc không làm phát sinh biên chế.

k) Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

1) Định kỳ 6 tháng báo cáo UBND thành phố kết quả thực hiện Văn bản này (lồng ghép trong báo cáo công tác kiểm soát TTHC).

2. Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện việc thanh tra, kiểm tra công vụ theo quy định; kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

3. Phòng Tư pháp và UBND các xã, phường tiếp tục triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

4. Văn phòng HĐND và UBND thành phố có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trong việc thực hiện các nội dung của

Văn bản này. Kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, báo cáo, tham mưu UBND thành phố theo quy định. Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan, đơn vị theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ và báo cáo kết quả thực hiện.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã phường và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các nội dung chỉ đạo tại văn bản này./.

***Nơi nhận:(VBĐT)***

- Như trên;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Chủ tịch UBND Tp;
- Các PCT UBND TP;
- Chi nhánh VPĐK đất đai Nha Trang (p/h);
- Lưu: VT, MT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Sỹ Khánh**