

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

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

Số: 5661 /UBND-NV

*Nha Trang, ngày 30 tháng 8 năm 2021*

V/v đẩy mạnh cải cách hành chính,  
góp phần nâng cao Chỉ số CCHC tỉnh  
trong năm 2021 và những năm tiếp theo

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố;
- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang;
- Chi cục Thuế Nha Trang;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 7879/UBND-KSTT ngày 16/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc khắc phục tồn tại, hạn chế, nâng cao chỉ số CCHC tỉnh trong năm 2021 và những năm tiếp theo, UBND thành phố Nha Trang yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện một số nội dung sau:

1. Kiểm soát chặt chẽ, quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, đặc biệt các lĩnh vực có tỷ lệ trễ hạn cao (đất đai, xây dựng, hộ tịch...), phấn đấu tiến tới 100% hồ sơ đúng và sớm hạn trong các năm tiếp theo.

2. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh trao đổi, xử lý văn bản điện tử, thực hiện các giải pháp truyền thông, hỗ trợ tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4, dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến theo danh mục được UBND tỉnh công bố.

3. Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả theo đúng quy định. Nghiêm túc thực hiện việc đánh giá định kỳ đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa; kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức, viên chức để trễ hạn hồ sơ nhiều lần.

4. Nghiên cứu, rà soát các vấn đề được nêu ra tại Báo cáo số 1919/BC-SNV ngày 09/8/2021 của Sở Nội vụ về Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2020 do Bộ Nội vụ công bố, đặc biệt là những mong đợi của người dân, tổ chức đối với công tác cải cách hành chính của tỉnh để xây dựng và tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của từng cơ quan, đơn vị, bảo đảm mục tiêu Chỉ số hài lòng đạt trên 81%.

5. Chỉ đạo, giám sát cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện nghiêm nguyên tắc “4 xin, 4 luôn” khi giao tiếp, giải quyết công việc, thủ tục hành

chính cho tổ chức, công dân; kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm.

6. Thực hiện nghiêm việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc theo Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

7. Triển khai đầy đủ, kịp thời các giải pháp điều hành thực hiện nhiệm vụ tài chính - ngân sách địa phương, đặc biệt là giải ngân vốn đầu tư công. Phấn đấu hoàn thành giải ngân 100% vốn đầu tư công của năm 2021 theo đúng tiến độ kế hoạch được duyệt.

8. Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về tình hình, kết quả cải cách hành chính của tỉnh (từ Cổng thông tin cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa, Trang thông tin điện tử thành phố, Fanpage Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Fanpage Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa...) tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và người dân, tổ chức, doanh nghiệp để giúp họ nâng cao nhận thức, ghi nhận và đánh giá đúng mức những nỗ lực, kết quả cải cách hành chính của tỉnh.

9. Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ theo Quyết định số 166/QĐ-UBND ngày 18/01/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình hành động triển khai thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2021 của Chính phủ, góp phần tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thông thoáng, thuận lợi để khơi thông các nguồn lực cho phát triển, đẩy nhanh tiến độ thực hiện các công trình trọng điểm.

#### 10. Phòng Tài chính - Kế hoạch thành phố

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải ngân vốn đầu tư công tại các cơ quan, đơn vị, phấn đấu giải ngân vốn đầu tư công 100% trong năm 2021 và các năm tiếp theo.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND thành phố xây dựng, triển khai các giải pháp góp phần nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) theo chỉ đạo của UBND tỉnh. Định kỳ hàng năm (trước ngày 10/12), tham mưu báo cáo kết quả thực hiện về Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Khánh Hòa.

#### 11. Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại Nha Trang, Chi cục Thuế Nha Trang

- Phân tích, đánh giá, làm rõ các nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng trễ hạn đối với hồ sơ trong lĩnh vực đất đai để đề xuất giải pháp khắc phục các hạn chế, vướng mắc trong giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các nội dung liên quan đến cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị.

- Chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên đẩy mạnh truyền thông về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính về đất đai thông qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia;

quán triệt, chân chính tinh thần, thái độ phục vụ, giải quyết thủ tục hành chính đối với công chức, viên chức, nhân viên.

### 12. Văn phòng HĐND và UBND thành phố

Theo dõi, giám sát việc thực hiện lễ lối, tác phong làm việc, ngôn ngữ giao tiếp, thái độ ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của thành phố. Kịp thời chân chính, tham mưu xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm.

### 13. Phòng Nội vụ thành phố

- Tiếp tục theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Kế hoạch số 2774/KH-UBND ngày 07/5/2021 của UBND thành phố về nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố Nha Trang năm 2021, góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của UBND thành phố đạt trên 81% theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các nội dung theo chỉ đạo tại văn bản này, tổng hợp, báo cáo UBND thành phố về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

*(Đính kèm Báo cáo số 1919/BC-SNV ngày 09/8/2021 của Sở Nội vụ)*

#### **Nơi nhận:**

- Như trên (VBĐT);
- UBND tỉnh KH (VBĐT);
- Sở Nội vụ tỉnh KH (VBĐT);
- TT Thành ủy, HĐND TP;
- Trang thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, NV (04b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Sỹ Khánh**