

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020

Thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hà Nam và chỉ đạo của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo tình hình, kết quả hoạt động tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020 như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2019

1. Công tác tham mưu, tổ chức thực hiện

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo rà soát, ban hành Quyết định phê duyệt công chức, viên chức thuộc các Sở, ban, ngành và Cơ quan Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy được cử đến làm việc tại Trung tâm; bố trí công chức, viên chức dự phòng theo quy định¹.

Tham mưu UBND tỉnh Quyết định Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Hà Nam (*phù hợp với 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 thủ tục hành chính và thay thế Quyết định số 739/QĐ-UBND ngày 24/5/2017*)².

Phối hợp các Sở, ngành của tỉnh (*Tài nguyên và Môi trường; Giao thông Vận tải; Xây dựng; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Nông nghiệp và PTNT; Tư pháp*) tổng hợp, báo cáo Sở Nội vụ các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm từ ngày 01/01/2019 đến 31/7/2019 để triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019³; tham dự hội nghị đối thoại trực tiếp với các cơ quan, tổ chức và nhân dân về TTHC năm 2019 trên lĩnh vực an ninh, trật tự (do Công an tỉnh tổ chức);⁴ tham gia Đoàn kiểm tra của UBMTTQ tỉnh kiểm tra thực hiện TTHC tại Sở Tư

1. Quyết định số 1459/QĐ-UBND ngày 30/7/2019, theo đó: Có 03 cơ quan, đơn vị trước đây bố trí 02 công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nay còn 01 công chức, viên chức (*sở Tài nguyên và Môi trường, Ban Quản lý các KCN, sở Lao động - Thương binh và xã hội*); Một số cơ quan, đơn vị kể từ khi thành lập Trung tâm đến nay chưa có tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch TTHC (*Ban Quản lý khu Đại học Nam Cao, Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh*) không bố trí công chức, viên chức trực tại Trung tâm mà bố trí cán bộ dự phòng tại cơ quan, đơn vị, trường hợp nếu có tổ chức, cá nhân đến giao dịch TTHC thì Trung tâm mời các đơn vị đến nhận hồ sơ hoặc cán bộ của Trung tâm tiếp nhận.

2. Quyết định số 1548/QĐ-UBND ngày 14/8/2019.

3. Báo cáo số 01/BC-TTPVHCC ngày 05/9/2019 của Trung tâm Phục vụ Hành chính công (*Sở Tài nguyên và Môi trường: Lĩnh vực Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất 103 lượt phục vụ; Lĩnh vực Môi trường 68 lượt phục vụ*); (*Sở Giao thông vận tải: Lĩnh vực Cấp Giấy phép lái xe 3.315 lượt phục vụ; Lĩnh vực Vận tải 193 lượt phục vụ*); (*Sở Xây dựng: Lĩnh vực Cấp giấy phép xây dựng 25 lượt phục vụ; Lĩnh vực Quy hoạch xây dựng 68 lượt phục vụ*); (*Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Lĩnh vực Văn hóa cơ sở 68 lượt phục vụ; Lĩnh vực Thể dục, Thể thao 04 lượt phục vụ*); (*Sở Nông nghiệp và PTNT: Lĩnh vực Trồng trọt và bảo vệ thực vật 76 lượt phục vụ; Lĩnh vực Chăn nuôi và Thú y 32 lượt phục vụ*); (*Sở Tư pháp: Lĩnh vực Lý lịch tư pháp 2.598 lượt phục vụ; Lĩnh vực Trợ giúp pháp lý Nhà nước*).

4. Mục tiêu của Hội nghị nhằm phát huy kết quả đạt được và nâng cao hơn nữa chất lượng giải quyết TTHC; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các quan tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC. Tại hội nghị đã có 15 ý

pháp; phối hợp với VNPT Hà Nam tổ chức tập huấn sử dụng phần mềm điện tử một cửa cho đội ngũ cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp tỉnh, cấp huyện.

Tham mưu UBND tỉnh thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương (*Công an tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh*) đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Đến nay Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh đã thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm theo quy định.

Phối hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành theo quy định.

Tham mưu chỉ đạo các Sở, ban, ngành tổng hợp, báo cáo kết quả việc thu phí, lệ phí trong giải quyết TTHC năm 2019 tại Trung tâm. Qua kết quả tổng hợp số thu phí, lệ phí thu được trong năm là 11.668.424 nghìn đồng⁵.

2. Kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Theo kết quả tổng hợp báo cáo của các Sở, ban, ngành và trên hệ thống một cửa điện tử, từ ngày 01/01/2019 đến ngày 31/12/2019 như sau:

Tổng số tiếp nhận **22.234** hồ sơ TTHC thuộc các lĩnh vực, trong đó: Số mới tiếp nhận trực tuyến **696** hồ sơ (*đạt 3,15%*); số mới tiếp nhận trực tiếp hoặc DVBC **20.797** hồ sơ (*đạt 93,5%*); số kỳ trước chuyển qua **741** hồ sơ (*chiếm 3,35%*).

Kết quả giải quyết: Số hồ sơ đã giải quyết **21.118** hồ sơ (*đạt 95,00%*), trong đó: Trả đúng thời hạn **21.082** hồ sơ (*đạt 99,83%*); quá hạn **36** hồ sơ (*chiếm 0,10%*)(*trong đó chậm thực tế 22 hồ sơ; chậm do kết thúc trên hệ thống 14 hồ sơ*).

Số hồ sơ đang giải quyết (*chưa đến hạn*) **1.116** hồ sơ (*chiếm 0,07%*).

Các TTHC có tần suất tiếp nhận nhiều tại Trung tâm chủ yếu tập trung ở một số Sở, ngành: Giao thông Vận tải (*7.157 hồ sơ*); Tài chính (*1.021 hồ sơ*); Y tế (*962 hồ sơ*); Tư pháp (*5.318 hồ sơ*); Kế hoạch và Đầu tư (*1.890 hồ sơ*); Lao động – Thương binh và XH (*1.058 hồ sơ*); Ban quản lý các Khu công nghiệp (*1.464 hồ sơ*).

Trong năm một số Sở, ngành có số lượng, tần suất giao dịch TTHC thấp: Công Thương (*415 hồ sơ*); Nội vụ (*261 hồ sơ*); Khoa học và Công nghệ (*125 hồ sơ*); Thông tin và Truyền thông (*177 hồ sơ*); Văn hóa, Thể thao và Du lịch (*237 hồ sơ*); Giáo dục và đào tạo (*258 hồ sơ*).

(Có tổng hợp kèm theo)

3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

Các tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả

kiến của các tổ chức, cá nhân thuộc các lĩnh vực liên quan đến thẩm quyền giải quyết TTHC của Công an tỉnh và đã được các bộ phận chuyên môn giải thích, làm rõ theo quy định pháp luật.

5. Sở Tư Pháp 1.015.300.000đ; Sở Kế hoạch và Đầu tư 508.120.000đ; Sở Tài nguyên và Môi trường 899.175.000đ; Sở Giao thông Vận tải 780.065.000đ; Sở Công Thương 439.952.000đ; Sở Khoa học và Công nghệ 95.650.000đ; Sở Thông tin và Truyền thông 41.900.000đ; Sở Nông nghiệp và PTNT 298.642.000đ; Sở Y tế 634.950.000đ; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 34.900.000đ; Ban Quản lý các KCN 1.456.863.000đ; Sở Xây dựng 5.457.807.000đ; Công an tỉnh 5.100.000đ.

kết quả. Trong năm 2019 có 1.200 lượt tổ chức, cá nhân đánh giá công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, trong đó đánh giá Rất hài lòng 1.020 lượt (85%); Hài lòng 180 lượt (15%).

4. Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế 1 cửa và một cửa liên thông

Thời gian qua Trung tâm đã phối hợp tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cấp, các ngành đẩy mạnh công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Đến nay, về cơ bản, đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND tỉnh hoàn thành việc xây dựng thể chế để triển khai công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh. Phối hợp kiểm soát chất lượng, trình UBND tỉnh ký các quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành đảm bảo thời gian và lộ trình cắt giảm thời gian giải quyết theo Đề án 836/ĐA-UBND ngày 03/4/2017. Cụ thể năm 2019, Chủ tịch UBND tỉnh đã ký 14 quyết định công bố với tổng số 690 TTHC (*trong đó Ban hành mới: 623 thủ tục Sửa đổi bổ sung 54 thủ tục Thay thế 02 thủ tục Bãi bỏ 11 thủ tục*); Đã cắt giảm thời gian giải quyết 647/679 thủ tục ban hành mới, sửa đổi bổ sung đạt 95,29% (*32 TTHC không thể cắt giảm do có tính phức tạp và liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người dân...*). Tổng thời gian giải quyết/tổng thời gian quy định là: 4.287/10.805 ngày, thời gian cắt giảm là 6.518 ngày = 60,32%.

Đối với các Sở, ban, ngành (*thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm*): 1424 TTHC/1450 TTHC (*26 thủ tục không thực hiện tại Trung tâm, mà thực hiện tại các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở*). Đây hầu hết là các thủ tục có tính đặc thù, đòi hỏi việc tiếp nhận, thẩm định, trả kết quả trực tiếp ngay tại thời điểm, địa điểm kiểm tra thực địa và phải có những điều kiện, trang thiết bị chuyên dụng để thực hiện...). 100% các TTHC tại Trung tâm được xử lý trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh, giúp quá trình giải quyết TTHC xuyên suốt, nhất quán, chính xác, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian; số hóa các thủ tục, hồ sơ; thuận lợi cho việc tra cứu thông tin; cung cấp, mở rộng các kênh giao tiếp; minh bạch hóa công tác giải quyết TTHC (*các bước tiếp nhận, chuyển giao, xử lý hồ sơ*), tạo thuận lợi cho cán bộ giải quyết TTHC và tổ chức, cá nhân.

5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị qua Đường dây nóng, Hộp thư công vụ, phản ánh trực tiếp

Hiện nay, Trung tâm chưa nhận được ý kiến phản ánh, kiến nghị nào của cá nhân, tổ chức.

6. Đánh giá chung

6.1. Kết quả đạt được

Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo UBND tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ của các ban, sở, ngành trong quá trình hoạt động, đến nay hoạt động của Trung tâm đã đi vào ổn định, từng bước phát huy hiệu quả.

TTHC trước khi đưa vào thực hiện tại Trung tâm được rà soát, chuẩn hóa, rút ngắn thời gian, đơn giản hóa và loại bỏ những thành phần không cần thiết, không đúng quy định.

⁶ gồm: 05 TTHC lĩnh vực Đăng kiểm thuộc Sở GTVT; 01 TTHC lĩnh vực kiểm dịch động vật thuộc Sở NN&PTNT, 12 TTHC lĩnh vực Việc làm thuộc Sở LĐ-TB&X, 08 TTHC lĩnh vực Giám định Y khoa thuộc Sở Y tế

Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đảm bảo tính công bằng, khách quan và công khai, minh bạch; trong quá trình giải quyết TTHC đã xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, người dân, doanh nghiệp; công chức, viên chức luôn đề cao trách nhiệm trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, do vậy kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm năm 2019 đã đáp ứng yêu cầu theo quy định, tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ cao; qua đó, tạo sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi đến liên hệ thực hiện TTHC, góp phần thực hiện tốt công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

6.2. Tồn tại, hạn chế

Công tác phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông còn bất cập, nhất là TTHC có sự phối hợp với các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc.

Còn tình trạng giải quyết TTHC quá hạn tại Trung tâm (*Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Y tế; Sở Tư pháp...*) đồng thời các cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hẹn chưa chủ động báo cáo giải trình nguyên nhân, lý do trễ hẹn và có văn bản xin lỗi công dân theo quy định.

Tỷ lệ số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của các cơ quan, đơn vị mức độ 3,4 còn thấp (*đạt 3,15%/tổng số hồ sơ tiếp nhận*).

Một số công chức, viên chức thuộc các Sở, ngành thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm chưa duy trì tốt Nội quy, Quy chế của Trung tâm, vẫn còn tình trạng đi muộn về sớm.

Cơ bản viên chức, công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Trung tâm đáp ứng yêu cầu công việc, có trình độ chuyên môn và đạo đức công vụ; tuy nhiên, một số Sở, ngành có nhiều lĩnh vực khác nhau, bên cạnh đó một số cán bộ, công chức chưa nắm bắt hết các TTHC nên đôi khi tư vấn chưa đầy đủ cho người nộp hồ sơ, một số hồ sơ bị trả lại do cán bộ tiếp nhận chưa đáp ứng yêu cầu chuyên môn.

Một số TTHC của các Sở, ngành phải sử dụng dữ liệu chuyên ngành của cơ quan chủ quản như:

- Sở giao thông vận tải: “*Cấp phù hiệu, cấp giấy phép kinh doanh vận tải, cấp giấy phép liên vận Việt Nam - Campuchia; Việt Nam - Lào; hệ thống quản lý giấy phép lái xe*” do Tổng cục Đường bộ Việt Nam - Bộ Giao thông vận tải quản lý cơ sở dữ liệu.

- Sở Tư pháp: “*Thủ tục lý lịch tư pháp*” do Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia - Bộ Tư pháp quản lý cơ sở dữ liệu.

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: “*Hệ thống thông tin Đăng ký doanh nghiệp Quốc gia*” do Cục Quản lý đăng ký kinh doanh quản lý cơ sở dữ liệu; “*Công thông tin Quốc gia về đầu tư nước ngoài*” do Cục Đầu tư nước ngoài - Bộ Kế hoạch đầu tư quản lý cơ sở dữ liệu.

- Công an tỉnh: “*Cấp căn cước công dân*”; “*Quản lý con dấu*” do Cục cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội - Bộ công an quản lý cơ sở dữ liệu.

- Bảo hiểm xã hội tỉnh: “*Hệ thống tiếp nhận và quản lý hồ sơ*” do Bảo hiểm xã hội Việt Nam quản lý cơ sở dữ liệu.

Do vậy phải sử dụng theo phần mềm của Bộ, ngành Trung ương nhưng chưa chia sẻ, kết nối với phần mềm giải quyết TTHC của địa phương nên còn gặp khó khăn trong việc phối hợp giải quyết TTHC.

II. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2020

1. Duy trì tốt việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân tổ chức

Theo dõi hướng dẫn đơn đốc tiến độ giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định.

2. Thực hiện tốt việc quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và thường xuyên thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

3. Tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết TTHC và tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.

4. Phối hợp chặt chẽ với VNPT Hà Nam, các sở, ban, ngành triển khai các giải pháp phù hợp nhằm khắc phục triệt để những tồn tại, hạn chế trong việc ứng dụng phần mềm Một cửa điện tử và quá trình vận hành hoạt động tại Trung tâm.

5. Đảm bảo đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất phương tiện làm việc để Trung tâm hoạt động hiệu quả đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao

6. Thường xuyên phối hợp rà soát đơn giản hóa TTHC để cắt giảm thời gian giải quyết đối với tất cả các TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước có quy định thời gian giải quyết thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo lộ trình đã đề ra tại Đề án số 836/ĐA-UBND ngày 03/4/2017 của UBND tỉnh về đẩy mạnh cải cách TTHC giai đoạn 2017-2020.

7. Tiếp tục phối hợp triển khai thực hiện Nghị định 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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

8. Phối hợp đẩy mạnh việc triển khai, thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công mức độ 3, 4 theo Danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt (*Quyết định số 846/QĐ-TTg và Quyết định số 877/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ*).

9. Phối hợp với Công an tỉnh chuẩn bị các điều kiện để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC (*về căn cước công dân*) quy định tại Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

10. Kịp thời tham mưu đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn (*nếu có*) trong việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, sự phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ban, ngành của tỉnh.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị UBND tỉnh

- Tiếp tục quan tâm chỉ đạo, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Kiến nghị với Chính phủ, Văn phòng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành (*Giao thông Vận tải; Tư pháp; Kế hoạch Đầu tư; Công an; Bảo hiểm xã hội Việt Nam*) thực hiện chia sẻ, dùng chung cơ sở dữ liệu đối với địa phương trong thực hiện TTHC.

2. Đối với các Sở, ngành của tỉnh

- Thường xuyên phối hợp với Trung tâm để quản lý công chức, viên chức được cử

đến làm nhiệm vụ tại Trung tâm trong việc chấp hành Nội quy, Quy chế của Trung tâm.

- Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi các TTHC được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm (nếu có).

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc để người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần.

- Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử để giải quyết TTHC đúng theo quy định, không để xảy ra tình trạng trễ hẹn hồ sơ trên hệ thống.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020, Văn phòng UBND tỉnh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
 - Thành viên BCD CCHC tỉnh (để b/c);
 - Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
 - Các Sở, ban, ngành (để phối hợp t/h);
 - VPUB: LĐVP (2), TTPVHCC, KSTT, KGVX (D);
 - Lưu: VT, TTPVHCC.
- Son/HCC/BC/2020/01

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Thị Khánh Thiệm