

Số: *116* /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày *08* tháng 7 năm 2020

BÁO CÁO

Tổng kết thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030

Triển khai Kế hoạch tổng kết thực hiện Chương trình cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và xây dựng Chương trình CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 ban hành kèm theo Quyết định số 20/QĐ-BCĐCCHC ngày 20/12/2019 của Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ, UBND tỉnh Khánh Hòa đã xây dựng kế hoạch, chỉ đạo triển khai thực hiện việc tổng kết thực hiện Chương trình CCHC nhà nước tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020 và xây dựng phương hướng, nhiệm vụ giai đoạn 2021 - 2030.

Qua tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả thực hiện của các sở, ban, ngành, các đơn vị cấp huyện, cấp xã, trên cơ sở theo dõi, kiểm tra, tổng hợp và đánh giá của Ban chỉ đạo CCHC tỉnh, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo tổng kết thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, dự kiến phương hướng, nhiệm vụ giai đoạn 2021 - 2030 như sau:

Phần thứ nhất

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CCHC NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 - 2020

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

a) Phổ biến, quán triệt Chương trình tổng thể và chỉ đạo, điều hành việc triển khai:

Ngày 08/11/2011, Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 kèm theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP. Nhằm cụ thể hóa việc triển khai Chương trình tổng thể của Chính phủ, từ những bài học kinh nghiệm sâu sắc rút ra từ tổng kết giai đoạn 2001 - 2010, ngày 14/12/2011, UBND tỉnh Khánh Hòa ra Quyết định số 3377/QĐ-UBND ban hành Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020, quán triệt toàn bộ trọng tâm Chương trình tổng thể của Chính phủ vào điều kiện và yêu cầu thực tế của tỉnh Khánh Hòa; xác định rõ mục tiêu chung cho cả 10 năm và mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể của từng giai đoạn 2011 - 2015 và 2016 - 2020, lượng hóa kết quả dự kiến đạt được, phân công

rõ trách nhiệm và tiến độ thực hiện trên toàn bộ 06 nội dung CCHC; định rõ 07 giải pháp quản lý công tác CCHC then chốt, bố trí nguồn lực đảm bảo thực hiện theo phân cấp ngân sách hiện hành.

Để bảo đảm thống nhất cao về nhận thức và hành động trong toàn bộ các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh, ngay quý I/2012, UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị quán triệt triển khai Chương trình tổng thể CCHC của Chính phủ và Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020 cho cán bộ lãnh đạo và công chức chuyên trách CCHC các sở, ngành, UBND cấp huyện và các cơ quan thông tin đại chúng thuộc tỉnh, chỉ đạo triển khai đến tận cấp xã, tổ chức phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan, đơn vị, lĩnh vực.

Từ định hướng mục tiêu, nhiệm vụ của Chương trình giai đoạn 2011 - 2020, UBND tỉnh tiếp tục ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện CCHC hàng năm, phê duyệt, ban hành kế hoạch, đề án, văn bản chỉ đạo thực thi trên từng nội dung, giải pháp CCHC cụ thể, như: Kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), kế hoạch rà soát, đánh giá và đơn giản hóa TTHC; kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin và các dự án trọng tâm về ứng dụng công nghệ thông tin; kế hoạch áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO trong cơ quan hành chính nhà nước; các kế hoạch tập huấn, tuyên truyền, kiểm tra CCHC; các quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, gửi nhận văn bản điện tử, quy chế quản trị hạ tầng, cơ sở dữ liệu và ứng dụng công nghệ thông tin, đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện CCHC, khảo sát sự hài lòng... *(có Phụ lục danh mục các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC kèm theo).*

Trên cơ sở kế hoạch chung của UBND tỉnh, từng sở, ngành, đơn vị, địa phương, các cơ quan ngành dọc và đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh tiếp tục xây dựng, ban hành kế hoạch, văn bản triển khai hàng năm theo phạm vi, thẩm quyền quản lý và tổ chức theo dõi, đánh giá thường xuyên tình hình, kết quả thực hiện. Đặc biệt, từ năm 2016 đến nay, tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp được các cơ quan, địa phương tổ chức đánh giá định kỳ hàng tháng nhằm kiểm soát tốt chất lượng, hiệu quả giải quyết hồ sơ.

Chế độ thông tin, báo cáo định kỳ về CCHC được thực hiện nề nếp, nghiêm túc trong suốt cả giai đoạn 2011 - 2020. Trong suốt 10 năm qua, có toàn bộ 44 cơ quan, đơn vị, địa phương phải thực hiện chế độ báo cáo định kỳ cho UBND tỉnh thì chỉ có 06 báo cáo trễ hạn. UBND tỉnh cũng đã thực hiện nghiêm túc việc báo cáo định kỳ về tình hình, kết quả CCHC của tỉnh cho Thủ tướng Chính phủ, Bộ

Nội vụ; đồng thời thực hiện đầy đủ các báo cáo CCHC chuyên đề theo quy định, hướng dẫn của các Bộ, ngành liên quan.

Năm 2015, theo Kế hoạch của Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ, UBND tỉnh tiến hành sơ kết giai đoạn I (2011 - 2015) thực hiện Chương trình tổng thể CCHC của Chính phủ, xây dựng và ban hành Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 - 2020, tiếp tục bổ sung, phát triển các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC cho phù hợp với tình hình mới, quyết tâm đẩy nhanh tiến trình CCHC trên phạm vi toàn tỉnh. Kết quả sơ kết cho thấy, hầu hết mục tiêu giai đoạn 2011 - 2015 của tỉnh đã hoàn thành sớm tiến độ, vượt mức, đặc biệt là triển khai mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, triển khai Phần mềm một cửa điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Năm 2016, UBND tỉnh ban hành Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/8/2016 về việc đẩy mạnh công tác CCHC giai đoạn 2016 - 2020, chỉ đạo một số giải pháp quan trọng để bảo đảm hiệu lực, hiệu quả tổ chức thực hiện, xác định một số chế tài mạnh để phòng ngừa, khắc phục một số hạn chế, bất cập trong quá trình triển khai giai đoạn trước.

Cũng trong năm 2016, Ban cán sự Đảng UBND tỉnh đã tham mưu Ban Thường vụ Tỉnh ủy tổng kết Chương trình hành động số 16-CTr/TU về thực hiện Nghị quyết Trung ương năm (khóa X) về đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy Nhà nước. Thông qua tổng kết, đã trình Tỉnh ủy ban hành Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 về tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (khóa X), tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo, làm rõ trách nhiệm của các cấp ủy đảng và người đứng đầu, cấp phó người đứng đầu đối với công tác CCHC ở các ngành, các cấp hành chính địa phương trong thời kỳ mới.

b) Kiện toàn tổ chức chỉ đạo, điều hành, bố trí nguồn lực triển khai:

Nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành, phối hợp các nguồn lực thực hiện nhiệm vụ CCHC, đặc biệt là các nhiệm vụ quan trọng và phức tạp, đòi hỏi sự phối hợp, tham gia của nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính, UBND tỉnh đã thành lập Ban chỉ đạo CCHC tỉnh gồm 16 thành viên, do Chủ tịch UBND tỉnh trực tiếp làm Trưởng ban, với sự tham gia của các cơ quan tham mưu, phụ trách các nội dung CCHC và các sở, ngành trọng điểm CCHC, giao Sở Nội vụ làm cơ quan thường trực và trực tiếp phụ trách Tổ thư ký giúp việc của Ban chỉ đạo. Đối với các dự án, đề án trọng điểm thì xem xét thành lập các ban điều hành, các tổ chức phối hợp, giúp việc để tập trung chuyên môn và điều phối nguồn lực triển khai (như: Hội đồng thẩm định kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC, Ban Điều hành Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, Ban biên tập

các Công thông tin có nội dung CCHC....). Ban chỉ đạo CCHC tỉnh có quy chế phân công trách nhiệm và quy định lề lối làm việc cụ thể¹, tổ chức làm việc định kỳ 06 tháng/lần và làm việc theo yêu cầu nhiệm vụ phát sinh; thảo luận, cho ý kiến đối với báo cáo sơ kết, tổng kết CCHC, kết quả tự chấm điểm, chỉ số và xếp hạng CCHC của tỉnh (PAR index), tham gia ý kiến hoàn thiện dự thảo kế hoạch CCHC hàng năm, quyết định các chủ trương, biện pháp CCHC quan trọng để điều hành, chỉ đạo thống nhất, hiệu lực trên toàn tỉnh.

Theo Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy Khánh Hòa, tại các sở, ngành, địa phương, người đứng đầu trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả, hiệu quả CCHC. Cấp phó của người đứng đầu chịu trách nhiệm về việc tổ chức thực hiện và kết quả, hiệu quả CCHC trong phạm vi chức trách, lĩnh vực được phân công. Các cơ quan, đơn vị thuộc ngành dọc, ngành cấp trên đặt tại địa phương phải tham gia thực hiện nhiệm vụ CCHC tại địa phương theo kế hoạch, quy chế của UBND tỉnh. Tùy theo điều kiện và nhu cầu thực tế, nhiều sở, ngành, địa phương đã quyết định thành lập Ban chỉ đạo CCHC để chỉ đạo, điều hành việc triển khai đồng bộ và hiệu quả hơn.

Triển khai Đề án “Tăng cường năng lực công chức chuyên trách CCHC giai đoạn 2013 - 2015” của Bộ Nội vụ, ngày 05/3/2013, UBND tỉnh Khánh Hòa đã ban hành Đề án kiện toàn tổ chức, cán bộ tham mưu, giúp việc về CCHC. Mục tiêu của Đề án là thống nhất về mô hình tổ chức, xác định rõ chức trách, nhiệm vụ, kiện toàn và nâng cao năng lực của đội ngũ công chức chuyên trách CCHC tại các sở, ngành, địa phương; làm cơ sở để nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý, chỉ đạo và tổ chức thực hiện công tác CCHC trên phạm vi toàn tỉnh. Việc rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức, công chức chuyên trách CCHC được thực hiện theo hướng tăng cường đội ngũ công chức chuyên trách, trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng tham mưu CCHC, đồng bộ với việc tiếp tục củng cố, kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan, đơn vị, địa phương.

Theo đó, ở cấp tỉnh, Sở Nội vụ là cơ quan tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về CCHC ở địa phương, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; là cơ quan thường trực giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện. Tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh, bộ phận tham mưu công tác tổ chức cán bộ chịu trách nhiệm tham mưu về công tác CCHC, bố trí công chức chuyên trách CCHC gồm lãnh đạo và chuyên viên. Tại cấp huyện, Phòng Nội vụ là cơ quan tham mưu, giúp thực hiện chức

¹ Quy chế ban hành theo Quyết định số 3111/QĐ-UBND ngày 19/11/2014 của UBND tỉnh

năng quản lý nhà nước về CCHC, bố trí 01 lãnh đạo và ít nhất 01 công chức. Tại cấp xã, công chức Văn phòng - Thống kê là công chức chuyên trách CCHC.

Sau khi tổng hợp danh sách công chức chuyên trách CCHC tại các sở, ngành, đơn vị, địa phương, Sở Nội vụ - Cơ quan thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh đã ban hành văn bản hướng dẫn việc quy định chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn của công chức chuyên trách CCHC; xây dựng bộ tài liệu, tổ chức gần 40 lớp, hội nghị tập huấn các nghiệp vụ, kỹ năng cơ bản về CCHC bao gồm: Lập chương trình, kế hoạch CCHC, quản lý thực hiện kế hoạch CCHC, tuyên truyền CCHC cho gần 600 lượt cán bộ, công chức, viên chức; phối hợp với UBND cấp huyện, các Sở Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội tổ chức tập huấn đến tận cấp xã, các phòng, tổ chức trực thuộc các sở; cử công chức tham gia các khóa tập huấn do Bộ Nội vụ chủ trì tổ chức.

UBND tỉnh cũng đã giao Sở Nội vụ cùng các cơ quan, đơn vị liên quan đánh giá nhu cầu, triển khai tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ CCHC hàng năm, tổng số trên 70 lớp, với các chuyên đề cụ thể, như: Đánh giá, xếp hạng CCHC, sử dụng phần mềm chấm điểm CCHC; nghiệp vụ giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng; giao tiếp, ứng xử hành chính; tác nghiệp Phần mềm một cửa điện tử, Phần mềm quản lý văn bản và điều hành (E-office), nghiệp vụ kiểm soát TTHC, ISO, xây dựng vị trí việc làm... cho hàng ngàn lượt cán bộ, công chức, viên chức, từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã, các lĩnh vực ngành dọc.

Để bảo đảm hiệu quả hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, chỉ trong 2 năm 2018, 2019, tỉnh Khánh Hòa đã tổ chức 36 lớp tập huấn nghiệp vụ giải quyết hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử kiến trúc mới, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến và quản trị hệ thống cho gần 3.400 lượt cán bộ, công chức, viên chức, chưa kể việc hỗ trợ nghiệp vụ trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị và hỗ trợ thường xuyên trên môi trường mạng. Đồng thời, Sở Nội vụ cũng đã chủ động xây dựng, biên tập và đăng tải các tài liệu, hướng dẫn nghiệp vụ CCHC trên Cổng thông tin CCHC tỉnh để cán bộ, công chức, viên chức toàn tỉnh có thể nghiên cứu, sử dụng mỗi khi có nhu cầu².

Về bố trí kinh phí thực hiện, hàng năm UBND tỉnh đều quyết định phân bổ kinh phí từ ngân sách tỉnh để bảo đảm hoạt động của Ban chỉ đạo CCHC tỉnh và Tổ Thư ký, các tổ chức điều hành CCHC, xây dựng và thực hiện các nhiệm vụ, đề án, dự án CCHC có quy mô toàn tỉnh. Các sở, ngành, địa phương bố trí kinh phí từ

² <https://cchc.khanhhoa.gov.vn/vi/huong-dan-nghiep-vu-cchc>

ngân sách theo phân cấp để triển khai các nhiệm vụ CCHC của ngành, địa phương từ nguồn kinh phí chi thường xuyên. Tổng kinh phí đã thực hiện toàn tỉnh trong giai đoạn 2011 - 2019 ước tính 86,5 tỷ đồng (đã bao gồm cả kinh phí xây dựng 164 mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại ở cả ba cấp hành chính, xây dựng hệ thống phần mềm, cập nhật cơ sở dữ liệu và mua sắm hạ tầng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, thực hiện các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính các cấp). Việc lập, thực hiện dự toán và quyết toán kinh phí CCHC theo đúng quy định, hướng dẫn tài chính hiện hành, bảo đảm mục tiêu, tiết kiệm và hiệu quả. UBND tỉnh cũng đã trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết số 18/2017/NQ-HĐND ngày 07/12/2017 quy định chế độ hỗ trợ đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp, quy định cụ thể hệ số hỗ trợ và định suất khoán cho từng cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh. Bộ phận tham mưu, giúp việc CCHC của Sở Nội vụ được bố trí đầy đủ phương tiện, trang thiết bị để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

c) Công tác theo dõi, đánh giá:

Về đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC: Nhằm đo lường kết quả, tác động của CCHC, tạo động lực để các cơ quan, đơn vị, địa phương thi đua đẩy mạnh CCHC, ngày 05/10/2010, UBND tỉnh Khánh Hòa đã ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC trên địa bàn tỉnh³, bước đầu thực hiện đánh giá, xếp hạng đối với 04 nhóm đối tượng gồm: Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã; các cơ quan ngành dọc của Trung ương tại tỉnh. Từ năm 2012, quy chế mới bổ sung thêm các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh vào đối tượng đánh giá, xếp hạng.

Từ năm 2010 đến nay, qua 06 lần sửa đổi, bổ sung, hệ thống quy chế và tiêu chí đánh giá, chấm điểm đã hoàn thiện, đảm bảo vừa bao quát toàn bộ các công việc, nhiệm vụ CCHC của từng khối cơ quan, đơn vị phải thực hiện, vừa đáp ứng tính chất đặc thù của một số cơ quan, đơn vị, cập nhật đồng bộ nhiều quy định, chỉ đạo mới của Trung ương, của tỉnh về CCHC. Hệ thống tiêu chí xác định rõ các nội dung và mức độ phải đạt được, được phát triển theo yêu cầu ngày càng cao hơn để đẩy nhanh tiến trình CCHC trên toàn tỉnh. Tập trung chủ yếu vào đánh giá kết quả đầu ra, chất lượng thực hiện và tác động thực sự của CCHC đối với phát triển kinh tế - xã hội, với sự hài lòng của người dân, bảo đảm sự chính xác, công bằng khi sử dụng kết quả xếp hạng CCHC trong đánh giá mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ, công tác cán bộ và thi đua - khen thưởng.

³ Quyết định số 2547/QĐ-UBND ngày 05 tháng 10 năm 2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh

Căn cứ hệ thống tiêu chí đánh giá được UBND tỉnh ban hành, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã nghiên cứu, cụ thể hóa các nội dung, tiêu chí phù hợp để tổ chức đánh giá đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc. Việc tự đánh giá, chấm điểm, tổ chức thẩm định, công bố kết quả chỉ số và xếp hạng trên toàn tỉnh đã đi vào nề nếp, ngày càng nghiêm túc, chất lượng. Từ năm 2017, Phần mềm đánh giá, xếp hạng CCHC đã được đưa vào áp dụng và phát huy tác dụng rất tích cực, hiện đại hóa công tác đánh giá CCHC, giảm thời gian chuẩn bị, tiết kiệm kinh phí in ấn tài liệu, đồng thời giúp công tác thẩm định chính xác, nhanh chóng, chủ động, hiệu quả. Căn cứ kết quả xếp hạng CCHC, hàng năm UBND tỉnh quyết định khen thưởng, biểu dương các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác CCHC.

Thực hiện Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy, từ năm 2017, kết quả xếp hạng CCHC được đưa vào đánh giá, phân loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương, xếp loại chất lượng tổ chức cơ sở Đảng. Theo đó, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu xếp hạng kết quả CCHC đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm, đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế người đứng đầu nếu kết quả CCHC 03 năm liên tục xếp hạng trung bình hoặc 02 năm liên tục xếp hạng yếu; tổ chức cơ sở đảng cơ quan, đơn vị đó không được xếp loại trong sạch, vững mạnh. Kết quả đến nay, đã thực hiện điều chuyển công tác đối với người đứng đầu của 3 cơ quan, địa phương. Các cơ quan, đơn vị có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên trong năm đều không được xếp hạng tốt về CCHC, không được công nhận danh hiệu thi đua, khen thưởng.

Về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng: Thực hiện Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, trong năm 2013 UBND tỉnh đã giao Sở Nội vụ chủ trì nghiên cứu, xây dựng Đề cương triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ một số cơ quan, đơn vị, địa phương và một số bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh nhằm rút kinh nghiệm. Sau quá trình nghiên cứu, hoàn thiện mô hình khảo sát đánh giá, Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh, làm cơ sở thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng hàng năm.

Qua 07 năm triển khai, đã thu thập gần 150.000 phiếu khảo sát từ khách hàng sử dụng dịch vụ công để phân tích, xác định chỉ số hài lòng đối với các cơ quan hành chính tỉnh, các lĩnh vực ngành dọc, các đơn vị sự nghiệp y tế và giáo dục đào tạo. Qua đó, kết quả chỉ số hài lòng của từng khối cơ quan dần được cải thiện, đến năm 2019 có 11 khối đạt mục tiêu trên 80% của tỉnh và Chính phủ đã đề ra. Theo đó, khối Sở đạt 80,31%; khối UBND cấp huyện đạt 82,46%; khối UBND cấp xã đạt 80,05%; khối bảo hiểm xã hội đạt 80,62%; khối công an đạt 80,52%; khối hải quan đạt 83,19%; khối kho bạc nhà nước đạt 82,55%; khối cơ quan thuế đạt 80,18%; khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 81,42%; khối phòng khám đa khoa khu vực đạt 79,02%; trạm y tế đạt 82,67%; khối Văn phòng Đăng ký đất đai đạt 80,03%. Riêng sự hài lòng đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập cung cấp của tỉnh chưa đạt mục tiêu, chỉ có 2/16 đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập được khảo sát có chỉ số hài lòng trên 80%.

Từ kết quả khảo sát, hàng năm UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát toàn bộ những quy định, chỉ đạo về CCHC, nghiên cứu những vấn đề được phát hiện qua khảo sát để nhanh chóng xây dựng kế hoạch, giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng, nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện chỉ số hài lòng. Trong đó, chú trọng đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ khách hàng; đẩy mạnh truyền thông, khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết TTHC, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc. Quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức giảm thiểu tình trạng bỏ sung hồ sơ nhiều lần, thực hiện xin lỗi khách hàng khi để xảy ra trễ hẹn; chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ giao tiếp ứng xử, giờ giấc làm việc, góp phần tạo niềm tin và sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Từ năm 2015, chỉ số hài lòng được đưa vào chấm điểm đánh giá, xếp hạng kết quả CCHC hàng năm và hiện đang chiếm cơ cấu 18% tổng điểm chuẩn.

d) Những mô hình, sáng kiến trong CCHC:

Trong quá trình triển khai công tác CCHC, nhiều sáng kiến đã được phát hiện và nhân rộng, đem lại chuyển biến mạnh mẽ về kết quả thực hiện. Ngành công an đã phân cấp thẩm quyền tiếp nhận - trả kết quả hồ sơ cấp giấy đăng ký xe mô tô, chứng minh nhân dân cho công an cấp huyện, đến tận nhà làm thủ tục cấp chứng minh nhân dân cho người già yếu, tàn tật. Từ năm 2012, một số đơn vị cấp

xã thuộc Ninh Hòa đã thực hiện liên thông đăng ký khai sinh - hộ khẩu - bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi, cung cấp thực tiễn để các Bộ triển khai thống nhất trên toàn quốc. Các đơn vị cấp xã thuộc Diên Khánh đã xây dựng các biểu mẫu, tờ khai có điền thông tin mẫu để người dân tham khảo, hoàn thiện hồ sơ thủ tục.

UBND huyện Vạn Ninh đã đưa vào vận hành hệ thống giao ban trực tuyến đến tận cấp xã từ cuối năm 2014. Đây là huyện đầu tiên có thể kết nối các cuộc họp, hội nghị trực tuyến từ Chính phủ cho đến tận UBND cấp xã. UBND huyện Khánh Vĩnh là đơn vị đầu tiên triển khai sáng kiến liên thông trực tuyến hồ sơ lĩnh vực đất đai, quản lý cư trú, đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 06 tuổi, bảo trợ xã hội trên Phần mềm một cửa điện tử. UBND thành phố Nha Trang chủ động thực hiện sáng kiến trao giấy đăng ký khai tử tại nhà. Ngành Y tế đã triển khai rà soát, cải cách quy trình khám chữa bệnh tại các bệnh viện đa khoa và chuyên khoa, gắn với rà soát, hợp lý hóa bố trí các khu vực chức năng trong bệnh viện, giúp người bệnh thuận lợi hơn trong tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế. Các lĩnh vực thuế, hải quan, bảo hiểm xã hội tại tỉnh là các đơn vị tiên phong thí điểm các cơ chế, giải pháp mới của Trung ương, đặc biệt là hiện đại hóa hành chính.

Cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” là sân chơi truyền thống của đội ngũ công chức, viên chức trẻ tỉnh Khánh Hòa được tổ chức lần đầu vào năm 2013. Qua 04 lần thi đã thu hút 262 mô hình, sáng kiến tham dự, trong đó có 158 sáng kiến vào vòng sơ khảo, 44 sáng kiến vào vòng chung khảo. Trong đó, có những mô hình, sáng kiến thể hiện sức sáng tạo lớn và khát vọng cống hiến, phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trẻ; tiêu biểu như: *Mô hình “Nâng cao chất lượng công tác CCHC bằng biện pháp phối hợp chuyển phát nhanh kết quả Phiếu lý lịch tư pháp và một số bản sao hộ tịch theo yêu cầu của công dân”*; *Giải pháp “Thông báo kết quả giải quyết hồ sơ tự động bằng tin nhắn trực tiếp đến điện thoại di động của khách hàng”*; *Giải pháp “Ứng dụng Công nghệ thông tin trong công tác đánh giá, xếp hạng CCHC tỉnh Khánh Hòa”*; *“Xây dựng phần mềm hỗ trợ lập kế hoạch và xử lý chồng chéo, trùng lặp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa”*, *“Tin học hóa các biểu mẫu ISO và tích hợp trên Phần mềm một cửa điện tử”*, *“Xây dựng mô hình Khu dân cư điện tử”*, *“Tổ chức cơ sở dữ liệu tích hợp và liên thông theo mô hình dữ liệu lớn”*, *“Số hóa hồ sơ người có công”*, *“Số hóa tài liệu lưu trữ tại Lưu trữ lịch sử tỉnh”*, *“Tăng cường nhận thức về đăng ký khai sinh cho đồng bào dân tộc thiểu số”*, *“Cải cách quy trình khám chữa bệnh”*, *“Thiết lập mã QR trên Giấy phép xây dựng để tra cứu nhanh thông tin cấp phép”*, *“Tích hợp biểu*

mẫu dùng chung cho thủ tục liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 06 tuổi”, “Liên thông cấp phép quảng cáo”...

Từ kết quả những lần thi, UBND tỉnh đã ban hành văn bản chỉ đạo đầu tư hoàn thiện, nhân rộng triển khai áp dụng trong thực tiễn, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, tạo hiệu ứng xã hội tích cực và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; giảm thiểu những phiền hà, chi phí không chính thức trong giải quyết TTHC; mang lại nhiều lợi ích cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp và chính cơ quan nhà nước.

đ) Thi đua, khen thưởng trong CCHC:

Việc ban hành Quy chế đánh giá xếp hạng công tác CCHC các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2010, trong đó quy định sử dụng kết quả xếp hạng để xem xét, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong công tác CCHC đã bước đầu tạo ra phong trào thi đua trong thực hiện công tác CCHC.

Năm 2011, UBND tỉnh đã ban hành quy định tổ chức Khổi thi đua và thực hiện chấm điểm thi đua, trong đó lấy kết quả xếp hạng CCHC là một trong các tiêu chí quan trọng để chấm điểm, đánh giá thi đua các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã và trong nội bộ của từng cơ quan, đơn vị. Từ năm 2014, CCHC là một tiêu chí quan trọng để xếp loại cơ sở Đảng các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh, các ban Đảng, tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh. Để tạo phong trào thi đua, góp phần hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ chung, quy chế thi đua khen thưởng của các cơ quan, đơn vị, địa phương đã lấy kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC làm tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng cuối năm.

Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy tiếp tục khẳng định việc thực hiện công tác CCHC là một nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên và xuyên suốt và phải gắn trách nhiệm của người đứng đầu. Theo đó, *“Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu xếp hạng kết quả CCHC đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm, đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế người đứng đầu nếu kết quả CCHC của đơn vị, địa phương 03 năm liên tục xếp hạng trung bình hoặc 02 năm xếp hạng yếu; tổ chức cơ sở đảng đơn vị đó không được xếp loại trong sạch, vững mạnh”; “cơ quan, đơn vị có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên trong năm không được xếp hạng tốt về CCHC, không được công nhận danh hiệu thi đua, khen thưởng”*. Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh đã sử dụng kết quả xếp hạng CCHC 03

năm của các cơ quan, đơn vị để nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức lãnh đạo thuộc diện Ban Thường vụ Tỉnh ủy quản lý, kết quả có 03 cán bộ bị xem xét, đề nghị điều chuyển, thay thế.

Thông kê trong giai đoạn 2011-2019, căn cứ kết quả chỉ số và xếp hạng CCHC hàng năm và giai đoạn, UBND tỉnh đã tặng bằng khen cho 284 tập thể, 374 cá nhân có thành tích xuất sắc tiêu biểu trong công tác CCHC, với tổng số tiền khen thưởng trên 1 tỷ đồng từ Quỹ khen thưởng tỉnh.

2. Kiểm tra việc thực hiện

a) Xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch kiểm tra hàng năm:

Từ năm 2011 đến nay, hàng năm UBND tỉnh đều ban hành kế hoạch, giao cho Ban chỉ đạo CCHC tỉnh tiến hành kiểm tra ít nhất 30% số cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Nội dung, hình thức tiến hành kiểm tra cũng được thay đổi linh hoạt để phù hợp với mục tiêu, nhiệm vụ của từng năm.

Trong giai đoạn 2011 - 2015, UBND tỉnh đã tổ chức kiểm tra 31 lượt tại các sở thuộc UBND tỉnh, 22 lượt tại UBND cấp huyện, 35 lượt tại UBND cấp xã, 06 lượt tại cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, cấp huyện, 01 đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh, 09 đơn vị sự nghiệp trực thuộc cấp huyện. Tổng cộng, đã tiến hành kiểm tra: 104 lượt. Nội dung chủ yếu tập trung kiểm tra toàn diện công tác chỉ đạo, điều hành CCHC và kết quả triển khai trên 07 lĩnh vực. Bên cạnh đó, đã tổ chức kiểm tra đột xuất việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại 1 số đơn vị cấp xã, cấp huyện; kiểm tra công tác giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân tại một số Sở có số lượng hồ sơ giải quyết nhiều, hồ sơ phức tạp,... Năm 2015, lần đầu tiên UBND tỉnh giao UBND cấp huyện thành lập Tổ kiểm tra thực hiện kiểm tra chéo công tác CCHC giữa các huyện. Nội dung kiểm tra tập trung chủ yếu vào công tác chỉ đạo, điều hành và kết quả thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2015; việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Đây cũng là dịp để các đơn vị cấp huyện chia sẻ kinh nghiệm, cách làm hay của nhau.

Sang giai đoạn 2016 - 2020, nội dung kiểm tra được mở rộng hơn, chuyên sâu hơn bên cạnh việc kiểm tra toàn diện công tác CCHC: Kiểm tra chuyên đề việc giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử và kiểm soát TTHC; kiểm tra công tác ISO; kiểm tra công tác cán bộ theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 4591/VPCP-TCCV ngày 15/5/2017; kiểm tra việc thực hiện công tác dân vận chính quyền, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo chỉ đạo của Thường trực Tỉnh ủy; kiểm tra việc tổ chức, triển khai đánh giá, xếp hạng CCHC;

triển khai đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập ngành y tế; kiểm tra chuyên đề triển khai cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập; kiểm tra chuyên đề về lĩnh vực tài chính công;...

Năm 2016, UBND tỉnh đã giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và các Sở, ngành liên quan tổ chức thanh tra Sở Tài nguyên và Môi trường về việc thực thi công vụ của công chức, viên chức trong giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai; giao Sở Nội vụ chủ trì tổ chức Đoàn kiểm tra tiến hành kiểm tra việc giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử tại 02 đơn vị cấp huyện để làm rõ nguyên nhân hồ sơ tồn đọng, quá hạn, hồ sơ trả lại, hồ sơ hủy.

Bên cạnh công tác kiểm tra CCHC do UBND tỉnh, năm 2015, Ban Thường vụ Tỉnh ủy cũng thành lập Đoàn giám sát công tác lãnh đạo, chỉ đạo CCHC, giải quyết hồ sơ hành chính trên các lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy phép xây dựng và cấp chứng nhận đăng ký kinh doanh tại các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, UBND thành phố Nha Trang, Cam Ranh, UBND huyện Diên Khánh và UBND thị xã Ninh Hòa. Thường trực HĐND tỉnh cũng đã thành lập Đoàn giám sát chuyên đề thực hiện TTHC trong cung ứng các dịch vụ công ích và đã hoàn thành việc giám sát tại 06 Sở, 08 đơn vị cấp huyện và 10 đơn vị cung ứng dịch vụ công ích. Các sở, ngành, địa phương đã chủ động lập kế hoạch và tiến hành kiểm tra, tự kiểm tra hàng trăm cuộc theo thẩm quyền và phạm vi quản lý.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, các Sở, ngành, địa phương đã xây dựng kế hoạch và tiến hành kiểm tra theo thẩm quyền. Từ đó, chủ động khắc phục nhanh những tồn tại, hạn chế trong quá trình tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC ở cơ quan, đơn vị.

b) Tác động của công tác kiểm tra:

Điểm nổi bật là nhận thức của người đứng đầu về công tác CCHC ngày càng có sự chuyển biến tích cực, nhất là việc chấp hành tốt hơn các quy định, chỉ đạo về CCHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; đề cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ Nhân dân trong giao tiếp, giải quyết công việc, TTHC. Việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp CCHC cũng chủ động, đồng bộ, toàn diện và hiệu quả hơn; thường xuyên thực hiện đánh giá CCHC trong nội bộ cũng như có sự quan tâm, theo dõi, giám sát của cấp lãnh đạo. Công tác tham mưu CCHC đã được công chức, viên chức đầu tư nghiên cứu, tham khảo, học tập kinh nghiệm của các đơn vị làm tốt, từ đó góp phần nâng cao chất lượng văn bản triển khai và hiệu quả CCHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã nâng cao nghiệp vụ giải quyết TTHC, tác nghiệp thành thạo hơn trên Phần mềm một cửa điện tử, Phần mềm quản lý văn bản và điều hành, gửi/nhận văn bản điện tử, sử dụng chứng thư số, có những nỗ lực tích cực trong việc triển khai TTHC trực tuyến mức độ 3,4. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, chỉ đạo điều hành cũng như giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân được các cơ quan, đơn vị, địa phương ngày càng hiệu quả.

Cũng qua kiểm tra, Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh đã phát hiện và kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời những hạn chế, thiếu sót trong quá trình tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC ở các cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời tổng hợp, rút ra những vấn đề chung, có tính hệ thống để nâng cao hiệu quả chỉ đạo, quản lý. Những vấn đề lớn đã phát hiện và chỉ đạo khắc phục bao gồm:

- Sự đồng bộ, quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành CCHC; nhất là những thiếu sót trong lập kế hoạch, phân công, phối hợp và kiểm soát quá trình thực hiện;

- Việc thực hiện đầy đủ các nguyên tắc, yêu cầu của cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; triển khai mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại một số địa phương còn chậm; tình trạng hồ sơ tồn đọng, trễ hạn tại một số sở, UBND cấp huyện; tinh thần, thái độ phục vụ;

- Tính hệ thống và khả năng kiểm soát kết quả, hiệu quả thực hiện TTHC tại một số đơn vị, bao gồm: Tình trạng giải quyết hồ sơ không đồng bộ giữa hồ sơ giấy với hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử; tình trạng nhận hồ sơ giải quyết TTHC chưa đúng thành phần theo quy định; tình trạng tác nghiệp sai trạng thái xử lý hồ sơ; chậm trễ trong phối hợp giải quyết TTHC liên thông; cán bộ, công chức chưa nắm vững quy trình xử lý hồ sơ trên phần mềm; việc xây dựng tiêu chí đánh giá, xếp hạng CCHC áp dụng cho các đơn vị thuộc và trực thuộc chưa sát với thực tế.

Từ kết quả kiểm tra, UBND tỉnh chỉ đạo các giải pháp có tính hệ thống để khắc phục triệt để, toàn diện những hạn chế, thiếu sót; tăng cường trách nhiệm của lãnh đạo và công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ CCHC, phục vụ và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tăng cường tuyên truyền CCHC, hỗ trợ người dân tiếp cận cơ chế, chính sách, thực hiện dịch vụ hành chính công ngày càng nhanh chóng, hiện đại; rút kinh nghiệm chỉ đạo, điều hành, đưa ra các giải pháp đồng bộ để đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả thực hiện trên toàn địa bàn tỉnh.

3. Thông tin, tuyên truyền

Triển khai Quyết định số 1332/QĐ-BNV ngày 14/12/2012 của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh đã ban hành Đề án tuyên truyền CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2012 - 2015⁴ và cụ thể hóa bằng các kế hoạch thực hiện tuyên truyền hàng năm. Theo đó, tập trung quán triệt các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp CCHC để nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm và tính tự giác của cán bộ, công chức trong tổ chức thực hiện; tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền bằng nhiều hình thức thiết thực để người dân, tổ chức, doanh nghiệp nâng cao nhận thức và giám sát hiệu quả việc thực hiện.

Triển khai theo Đề án 3274 và các kế hoạch của UBND tỉnh, trong gần 10 năm qua, Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa đã thực hiện 456 chuyên mục, phóng sự về CCHC, phát 912 lượt trên sóng truyền hình và hàng trăm lượt trên sóng phát thanh (chưa kể bản tin thời sự có nội dung CCHC). Báo Khánh Hòa đã đăng tải gần 500 tin, bài viết về CCHC, đưa tin kịp thời, sinh động tình hình, kết quả CCHC, hỗ trợ rất tích cực trong việc giới thiệu, phổ biến các tiện ích, các dịch vụ công mới mà các sở, ngành, địa phương thuộc tỉnh cung cấp, giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận nhanh và khai thác, sử dụng một cách hiệu quả.

Về tuyên truyền trực quan và sân khấu hóa, thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, các sở, ngành, địa phương đã tổ chức tuyên truyền trực quan 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 vi rút Corona” tại trụ sở làm việc, Bộ phận một cửa. Trong 02 năm 2013 - 2014, Sở Nội vụ đã chủ trì xây dựng chương trình và tổ chức biểu diễn lưu động dưới hình thức sân khấu hóa 14 đợt tại các xã, phường, thị trấn, thu hút hàng ngàn lượt khán giả đến xem và cổ vũ, làm sinh động thêm về hình thức chuyển tải các thông điệp CCHC đến người dân, rất phù hợp với địa bàn nông thôn và miền núi. Bên cạnh mục tiêu tìm kiếm sáng kiến, giải pháp CCHC, cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” qua 04 lần tổ chức đã góp phần rất tích cực trong việc phổ biến kiến thức, kỹ năng CCHC, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh mục tiêu, ý nghĩa của CCHC, đề cao tinh thần phục vụ Nhân dân, tận tụy với công việc, thông qua các phần thi và tiết mục sân khấu hóa phong phú, hấp dẫn, giàu tính sáng tạo.

⁴ Quyết định số 3274/QĐ-UBND ngày 27/12/2012 của UBND tỉnh Khánh Hòa

Để tuyên truyền tập trung, thống nhất trên mạng Internet, từ năm 2014, Cổng thông tin CCHC tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động với 21 chuyên mục. Đến nay đã biên tập, đăng tải 2.657 tin, bài, văn bản liên quan đến tình hình, kết quả, hoạt động CCHC của Trung ương và của tỉnh, thu hút 2.022.000 lượt truy cập, sử dụng. Qua đó, góp phần cập nhật nhanh chóng các quy định, chỉ đạo CCHC đến các sở, ngành, địa phương và các tầng lớp Nhân dân, chia sẻ có hiệu quả nhiều sáng kiến, cách làm hay trong công tác CCHC, hỗ trợ nghiệp vụ rất hiệu quả cho đội ngũ công chức chuyên trách CCHC; tiếp nhận, phối hợp giải quyết và trả lời kịp thời nhiều phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

UBND tỉnh đã chỉ đạo đẩy mạnh công tác tuyên truyền về CCHC đến mọi tầng lớp nhân dân, tạo điều kiện cho mọi tổ chức, công dân tiếp cận và nhận thức đầy đủ hơn về công tác CCHC. Chú trọng nâng cao chất lượng, hiệu quả tuyên truyền nội dung, thông tin CCHC trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; các cổng/trang thông tin điện tử của các sở, ngành, đơn vị, địa phương. Hàng năm, tổ chức Hội nghị đối thoại với tổ chức, doanh nghiệp nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh nhằm kịp thời tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trên các lĩnh vực đăng ký đầu tư - kinh doanh, hải quan, thuế, bảo hiểm xã hội, lao động, tài nguyên và môi trường; duy trì, tổ chức 60 Hội nghị tập huấn nghiệp vụ CCHC; thường xuyên cung cấp thông tin CCHC cho Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy xây dựng Bản tin công tác tư tưởng phục vụ sinh hoạt chi bộ thường kỳ.

Để truyền thông Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, UBND tỉnh đã chỉ đạo Ban Điều hành Đề án phối hợp với các đối tác tổ chức lễ khai trương dưới hình thức sự kiện ngoài trời, phát hành rộng rãi thông cáo báo chí; phát 19.000 tờ rơi, tổ chức 10 hội nghị giới thiệu Trung tâm cho hơn 1.000 người dân ở cơ sở, khoảng 240 đại biểu các ban đảng, đoàn thể, hội, hiệp hội, doanh nghiệp, cơ quan thông tấn báo chí. Thông qua đó, giới thiệu chung và hướng dẫn chi tiết cách thức đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, đăng ký dịch vụ bưu chính công ích, tra cứu thông tin, giải đáp thắc mắc theo phương thức cầm tay chỉ việc; tổ chức truyền thông trực quan và hướng dẫn dịch vụ trực tuyến tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, địa phương. Đã phối hợp với Đài Truyền hình Việt Nam, Tạp chí Quản lý nhà nước, Tạp chí Tổ chức nhà nước, các cơ quan báo chí khác xây dựng nhiều bài viết, chuyên mục, chuyển tải nhiều thông tin hữu ích đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh, góp phần đẩy mạnh

dịch vụ công trực tuyến; lòng ghép khảo sát mức độ tiếp cận thông tin của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua khảo sát mức độ hài lòng năm 2019.

Qua 10 năm thực hiện, việc đẩy mạnh triển khai công tác tuyên truyền trên phạm vi toàn tỉnh đã giúp đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức hiểu rõ vai trò, trách nhiệm trong công tác CCHC, nhận thức được tác động của công tác CCHC đến sự phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương, từ đó tăng cường trách nhiệm và ngày càng tự giác trong hành động CCHC, phục vụ Nhân dân. Đồng thời, công tác tuyên truyền thời gian qua đã thực sự giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu rõ và tích cực ủng hộ những quyết tâm, nỗ lực đẩy mạnh CCHC của các cấp chính quyền tỉnh; đã cung cấp thông tin, hướng dẫn đầy đủ, kịp thời để người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng, tiện lợi về TTHC, các cơ chế, chính sách, dịch vụ công trực tuyến, ngày càng hài lòng hơn với sự phục vụ của chính quyền tỉnh Khánh Hòa.

4. Đánh giá chung về công tác triển khai

a) Mặt tích cực đạt được:

Công tác CCHC đã được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh. Nhiều vấn đề khó, phức tạp được UBND tỉnh, Ban chỉ đạo CCHC tỉnh chỉ đạo kịp thời; tình hình, kết quả thực hiện được theo dõi, đánh giá một cách thường xuyên, cụ thể, chú trọng kết quả, hiệu quả thực chất. Từ đó, tạo chuyển biến một cách căn bản trong nhận thức, ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện CCHC tại từng sở, ngành, địa phương; trong từng cán bộ, công chức, viên chức; kỷ cương CCHC tiếp tục được tăng cường.

Trong quá trình triển khai, đã có sự phân công, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các ngành, các cấp, các lĩnh vực, và đặc biệt là sự phối hợp, tham gia đồng bộ, hiệu quả giữa các cơ quan tham mưu CCHC (các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh). Những nội dung, nhiệm vụ có liên quan đến các lĩnh vực ngành dọc cũng được phối hợp triển khai rất thuận lợi, nhất là phối hợp triển khai kết nối hệ thống Văn bản quản lý và điều hành - Eoffice, thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết TTHC (thành lập doanh nghiệp, đăng ký hộ kinh doanh, đất đai, liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 06 tuổi, liên thông đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú hỗ trợ/trợ cấp mai táng phí - chấm dứt hưởng chế độ bảo trợ xã hội, cấp phiếu lý lịch tư pháp, cấp điện từ lưới điện

trung áp), phối hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức doanh nghiệp.

Qua rà soát, tổng hợp, hầu hết các quy định, chỉ đạo của Trung ương về CCHC đều được tỉnh quan tâm triển khai đầy đủ, từ: Cải cách thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, cấp quốc gia, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp, cải thiện chỉ số tiếp cận điện năng; cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia; cải cách và tinh giản tổ chức bộ máy, xây dựng vị trí việc làm, tinh giản biên chế; đổi mới và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; cải cách tài chính công, thực hiện dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực kho bạc; hiện đại hóa hành chính. Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập có tiến bộ và duy trì đạt mục tiêu tối thiểu 80% đã đề ra.

Toàn bộ 07 giải pháp quản lý nhà nước về CCHC theo Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 ban hành tại Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ đã được tỉnh quan tâm triển khai đồng bộ, nề nếp. Trong đó, việc đưa chỉ số hài lòng vào đánh giá kết quả CCHC và dùng chỉ số, xếp hạng kết quả CCHC hàng năm để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, của tổ chức cơ sở đảng và bình xét thi đua - khen thưởng đã thật sự tạo chuyển biến mạnh mẽ trong các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh.

b) Tồn tại, hạn chế:

Qua tổng hợp tình hình, kết quả CCHC của các sở, ngành, địa phương và qua kiểm tra công tác CCHC của Ban chỉ đạo CCHC tỉnh, vẫn còn tồn tại những hạn chế, thiếu sót. Đó là công tác truyền thông về dịch vụ công trực tuyến ở một số cơ quan, ở cấp cơ sở chưa hiệu quả; việc hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa đồng bộ, thường xuyên. Do vậy, những tiện ích như thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích mặc dù đem lại rất nhiều thuận lợi, nhưng số lượng tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng chưa được như kỳ vọng của tỉnh.

Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC mặc dù đã được quan tâm nhưng có nơi còn thiếu sâu sát, quyết liệt; tính hệ thống và khả năng kiểm soát kết quả, hiệu quả thực hiện tại một số đơn vị vẫn chưa được cải thiện dẫn tới một

số hạn chế, vi phạm đã được yêu cầu chấn chỉnh qua các đợt kiểm tra công tác CCHC vẫn lặp lại tại một số đơn vị, nhất là ở cấp xã.

Đội ngũ công chức, viên chức tham mưu công tác CCHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ yếu là kiêm nhiệm nên việc đầu tư nghiên cứu, nâng cao chất lượng tham mưu triển khai công tác CCHC vẫn còn khó khăn.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ

1. Cải cách thể chế

1.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

a) Về tình hình triển khai xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật trên cơ sở Hiến pháp năm 2013:

Trong năm 2012, UBND tỉnh đã ban hành Quy định về xây dựng, ban hành, rà soát, hệ thống hóa, kiểm tra và xử lý văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh, trình HĐND tỉnh ra nghị quyết về mức chi xây dựng văn bản quy phạm pháp luật. Các sở, ngành, địa phương đã tuân thủ nguyên tắc và quy trình soạn thảo văn bản, thực hiện nghiêm túc việc lấy ý kiến đối với dự thảo văn bản, thực hiện đánh giá tác động của TTHC đối với các văn bản có chứa thủ tục. Nhờ đó, hầu hết các văn bản quy phạm pháp luật trong giai đoạn 2011 - 2015 do tỉnh ban hành đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, tính thống nhất và tính khả thi, góp phần cải cách TTHC, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Căn cứ Quyết định số 1573/QĐ-TTg ngày 11/9/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật ban hành văn bản QPPL, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch và Chỉ thị triển khai thi hành Luật ban hành văn bản QPPL trên địa bàn tỉnh.

b) Về xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh:

** Đổi mới, nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật, việc tuân thủ quy trình xây dựng pháp luật:*

Các sở, ngành, địa phương đã tuân thủ nguyên tắc và quy trình soạn thảo văn bản theo Luật ban hành văn bản QPPL, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP, thực hiện nghiêm túc việc lấy ý kiến góp ý, ý kiến thẩm định và hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nhờ đó, hầu hết các văn bản QPPL trong giai đoạn 2011 - 2020 do tỉnh ban hành đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, tính thống nhất và tính khả thi, kịp

thời giải quyết những vấn đề lớn, cấp bách của địa phương trong các lĩnh vực: Đất đai, đầu tư, xây dựng, an sinh xã hội,... góp phần ổn định chính trị, phát triển kinh tế, giữ vững an ninh, quốc phòng và trật tự, an toàn xã hội, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của Nhân dân.

** Tham mưu xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh:*

Trong năm 2012 - 2013, UBND tỉnh đã chỉ đạo tổng rà soát, đánh giá tình hình thực hiện các quy định, chính sách hiện hành trên các lĩnh vực: Ưu đãi, thu hút đầu tư, tài nguyên và môi trường, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất, khuyến công, nông nghiệp, nông thôn, đào tạo nguồn nhân lực, phát triển các ngành công nghiệp phụ trợ. Trên cơ sở đó, sửa đổi, bổ sung những quy định, chính sách chưa phù hợp, ban hành mới các chính sách cần thiết; tập trung đổi mới cơ chế, chính sách huy động nguồn lực, thu hút đầu tư và Khu kinh tế Vân Phong, các khu du lịch, kinh tế, khu công nghiệp, cụm công nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Trong lĩnh vực đầu tư, đã điều chỉnh Quy chế một cửa liên thông thực hiện thủ tục cấp Giấy chứng nhận đầu tư trên địa bàn tỉnh, sửa đổi quy định việc thỏa thuận địa điểm lập các thủ tục đầu tư dự án sử dụng nguồn vốn ngoài ngân sách để tạo thuận lợi tối đa cho nhà đầu tư, rút ngắn thời gian giải quyết, tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan hành chính,...

Trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường, đã ban hành quyết định bổ sung, sửa đổi chế độ giao đất, cho thuê đất; chế độ miễn, giảm thu tiền sử dụng đất, tiền thuê đất đối với dự án đầu tư xây dựng sử dụng đất đô thị, đất ở để xây dựng công trình xã hội hóa; quy chế thu thập, quản lý, cập nhật, khai thác, sử dụng dữ liệu về tài nguyên và môi trường; quy định giá tính thuế tài nguyên; sửa đổi, bổ sung đơn giá thuê đất, giá thuê mặt nước; sửa đổi, bổ sung quy định về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi nhà nước thu hồi đất, quản lý tài nguyên khoáng sản theo các Luật mới ban hành.

Trong lĩnh vực quản lý xây dựng, UBND tỉnh đã ban hành quyết định phân cấp, uỷ quyền trong lĩnh vực cấp Giấy phép xây dựng trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; phân cấp thẩm quyền xác lập sở hữu của Nhà nước đối với tài sản do các tổ chức, cá nhân tự nguyện chuyển giao quyền sở hữu cho Nhà nước Việt Nam thuộc phạm vi quản lý của địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; chế độ miễn, giảm tiền thuê đất, thuê nhà, cơ sở hạ tầng đối với dự án đầu tư công trình thuộc các lĩnh vực: Giáo dục - đào tạo, dạy nghề; y tế; văn hóa; thể dục - thể thao; môi trường;...

Trong lĩnh vực giao thông, đã ban hành quy định phân công, phân cấp, trách nhiệm về quản lý, vận hành khai thác và tổ chức giao thông trên các tuyến đường giao thông nông thôn. Trong lĩnh vực khoa học và công nghệ, đã ban hành Quy chế phối hợp giữa các sở, ban, ngành, địa phương, doanh nghiệp trong đề xuất đặt hàng, triển khai thực hiện, triển khai ứng dụng kết quả nhiệm vụ khoa học và công nghệ cấp tỉnh sử dụng ngân sách nhà nước.

Phát huy kết quả đạt được, từ năm 2016, tỉnh Khánh Hòa tiếp tục chỉ đạo rà soát, sửa đổi, bổ sung những quy định, chính sách chưa phù hợp, ban hành mới các chính sách cần thiết; tập trung đổi mới cơ chế, chính sách huy động nguồn lực, thu hút đầu tư và cải thiện môi trường kinh doanh trên địa bàn tỉnh trên các lĩnh vực đầu tư, đất đai, xây dựng, nhà ở, khoáng sản, thị trường bất động sản, tín dụng, thu hồi nợ thuế, nợ đọng bảo hiểm xã hội, tài chính và điều hành ngân sách theo phân cấp; điều chỉnh và cập nhật các quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; phê duyệt quy hoạch của các huyện, thị xã, thành phố; triển khai các giải pháp hội nhập bền vững.

Trong năm 2019, với trọng tâm đẩy mạnh cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp, UBND tỉnh đã triển khai nhiều cơ chế, chính sách tập trung trên 05 nội dung sau: Rà soát các quy hoạch phát triển ngành, lĩnh vực, sản phẩm để điều chỉnh, bổ sung hoặc loại bỏ cho phù hợp với thị trường và quyền kinh doanh của doanh nghiệp; xây dựng và triển khai các hoạt động hỗ trợ kết nối doanh nghiệp với các doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp đầu tư nước ngoài, định hướng gắn kết đến thị trường quốc tế, hỗ trợ kết nối doanh nghiệp theo liên kết ngành, chuỗi giá trị; tăng cường công khai, minh bạch, cập nhật và hướng dẫn rõ ràng các TTHC liên quan đến đầu tư và kinh doanh, các quy định, chính sách, quy hoạch của tỉnh và địa phương được công khai, góp phần cắt giảm chi phí cho doanh nghiệp; đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa; đẩy mạnh triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong việc cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước, kết hợp phương thức thanh toán điện tử.

Việc cụ thể hóa và hoàn thiện hệ thống quy định, chính sách quản lý hướng về 04 chương trình kinh tế - xã hội trọng điểm của tỉnh; góp phần quan trọng duy trì và thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội, cải thiện môi trường kinh doanh thông thoáng, minh bạch và bình đẳng; tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý trên các lĩnh vực; bảo đảm an sinh xã hội.

** Công tác theo dõi thi hành pháp luật:*

Việc ban hành kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực

trọng tâm được UBND tỉnh ban hành hàng năm. Trong đó, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh triển khai công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong các lĩnh vực như: Đăng ký hộ tịch có yếu tố nước ngoài; hỗ trợ doanh nghiệp khởi nghiệp; điều kiện đầu tư kinh doanh trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường, y tế, lao động, thương binh và xã hội; lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp dành cho người lao động. Năm 2020, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch bổ sung công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2020 trên địa bàn tỉnh, trong đó xác định lĩnh vực trọng tâm theo dõi thi hành pháp luật là thi hành pháp luật về bảo vệ môi trường.

Căn cứ kế hoạch, UBND tổ chức đoàn kiểm tra liên ngành công tác theo dõi thi hành pháp luật; thực hiện công tác điều tra, khảo sát; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất; tổ chức tọa đàm về tình hình theo dõi thi hành pháp luật; tổ chức tập huấn, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh về công tác theo dõi thi hành pháp luật và việc áp dụng quy định pháp luật về xử lý vi phạm hành chính; phối hợp với VCCI tỉnh Khánh Hòa triển khai các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp, tổng hợp các kiến nghị của doanh nghiệp báo cáo UBND tỉnh giải quyết trong thẩm quyền. Qua công tác kiểm tra, đã góp phần chấn chỉnh các sai phạm; tổng hợp, hướng dẫn, tháo gỡ và kiến nghị các khó khăn, vướng mắc tại đơn vị, địa phương trong quá trình thực thi, áp dụng pháp luật, đặc biệt là các quy định liên quan đến TTHC. Đồng thời, thông qua công tác theo dõi và tổng hợp báo cáo từ các đơn vị, địa phương, các kiến nghị về những quy định mâu thuẫn, quy định bất khả thi cũng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

** Công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật (tình hình xây dựng, ban hành và triển khai thực hiện kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL):*

Hàng năm, UBND tỉnh đều ban hành kế hoạch công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL. Trên cơ sở đó, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh đã ban hành kế hoạch công tác kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL tại cơ quan, đơn vị để triển khai, thực hiện.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh thường xuyên chỉ đạo các cơ quan chuyên môn chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp tiến hành rà soát văn bản QPPL do HĐND, UBND cùng cấp ban hành, qua đó kịp thời tìm ra những quy định chồng chéo, mâu thuẫn, không còn phù hợp với quy định mới của Trung ương hoặc tình hình phát triển của địa phương để có hướng xử lý bằng cách sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ,

đình chỉ thi hành, hoặc ban hành mới. Trong đó tập trung các lĩnh vực phức tạp như: Tài nguyên và môi trường, công thương, tài chính,...

Sở Tư pháp thường xuyên rà soát, cập nhật các văn bản QPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành vào cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật theo Nghị định số 52/2015/NĐ-CP của Chính phủ kịp thời, chính xác phục vụ việc tra cứu, tìm hiểu các quy định của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, đồng thời đây cũng là nguồn dữ liệu phục vụ cho công tác rà soát, hệ thống hóa của địa phương.

UBND tỉnh đã công bố Danh mục văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND tỉnh Khánh Hòa trong kỳ hệ thống hóa 2014 - 2018. Trong đó, tổng số văn bản QPPL thuộc đối tượng hệ thống hóa là 296 văn bản ở cấp tỉnh, 34 văn bản thuộc cấp huyện. Đồng thời, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn Sở Y tế, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Du lịch, Sở Nội vụ,... khẩn trương tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ đối với các văn bản thuộc danh mục văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh và UBND tỉnh cần đình chỉ thi hành, ngưng hiệu lực, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc ban hành mới của kỳ hệ thống hóa 2014 - 2018. Đến nay, HĐND tỉnh và UBND tỉnh đã xử lý được 07/11 văn bản nêu tại Danh mục nói trên, các văn bản khác đang được các cơ quan chuyên môn soạn thảo, lấy ý kiến, thẩm định,...

** Công tác kiểm tra văn bản QPPL:*

Trên cơ sở kế hoạch công tác kiểm tra, xử lý văn bản QPPL trên địa bàn tỉnh hàng năm, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện ban hành và triển khai thực hiện kế hoạch công tác kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi lĩnh vực, địa bàn quản lý.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch và thành lập đoàn kiểm tra với thành phần thuộc các Sở: Tư pháp, Tài chính, Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh,... để tiến hành kiểm tra công tác kiểm tra, xử lý văn bản QPPL theo địa bàn, lĩnh vực tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh nhằm phát hiện và kịp thời chấn chỉnh một số sai sót, lộn xộn, giúp cho hoạt động kiểm tra, xử lý văn bản của cấp huyện được ổn định và hiệu quả.

Đã tiến hành tự kiểm tra đối với 551 văn bản QPPL và các văn bản hành chính khác có chứa quy phạm pháp luật cấp tỉnh (gồm 190 nghị quyết, 358 quyết định, 01 chỉ thị và 02 văn bản khác). Qua đó đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn tiến hành xử lý theo quy định.

Đối với văn bản đã được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kết luận, thực

hiện Nghị quyết số 109/NQ-CP của Chính phủ về kiểm tra văn bản trái pháp luật, UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung xử lý dứt điểm các văn bản trái pháp luật đã phát hiện qua tự kiểm tra và văn bản trái pháp luật đã được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kết luận; tiếp tục thực hiện nghiêm các quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Nghị định số 34/2016/NĐ-CP và các quy định của UBND tỉnh. Đã tiến hành kiểm tra văn bản theo thẩm quyền đối với 50 văn bản QPPL do UBND cấp huyện ban hành (gồm 22 nghị quyết, 20 quyết định, 08 chỉ thị). Qua kiểm tra đã xử lý 03 quyết định của UBND huyện Diên Khánh, Cam Lâm và thị xã Ninh Hòa vì chưa phù hợp về hình thức văn bản.

Về kiểm tra theo địa bàn, lĩnh vực, đoàn kiểm tra của tỉnh đã tiến hành kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm tra, xử lý văn bản QPPL các lĩnh vực: Đất đai, an toàn vệ sinh thực phẩm, an sinh xã hội, bán đấu giá tài sản, giao thông vận tải; chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả; thuế và hải quan; tiếp công dân và xử lý đơn và giải quyết khiếu nại tố cáo; ngành nghề kinh doanh có điều kiện, điều kiện kinh doanh,... tại một số địa bàn thuộc tỉnh: Thành phố Nha Trang, huyện Khánh Sơn, huyện Khánh Vĩnh,... Qua kiểm tra phần lớn các văn bản của HĐND, UBND cấp huyện ban hành cơ bản phù hợp với quy định của pháp luật. Các sai sót được tìm thấy chủ yếu là về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản, trích dẫn văn bản luật trong phần căn cứ ban hành văn bản chưa chính xác; sai sót nhỏ về nội dung hoặc nội dung chưa được điều chỉnh theo quy định mới hiện hành. Chưa phát hiện văn bản có dấu hiệu trái với chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước.

c) Việc triển khai hệ thống thể chế, cơ chế chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh:

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ trong việc triển khai tham gia các chương trình xây dựng luật, pháp lệnh đối với lĩnh vực then chốt nhằm tạo sức bứt phá về phát triển kinh tế - xã hội ở từng giai đoạn, UBND tỉnh đã kịp thời có các ý kiến, kiến nghị quan trọng trong điều chỉnh và xây dựng pháp luật về thuế, ngân sách nhà nước, tài nguyên và môi trường, giáo dục, y tế,... nhằm đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống pháp luật, đảm bảo sự công bằng, hiệu quả trong triển khai thi hành trên mọi mặt của lĩnh vực đời sống xã hội.

UBND tỉnh đã chỉ đạo các cấp, các ngành, đoàn thể làm tốt công tác phối hợp trong việc thực hiện Chỉ thị số 32-CT/TW, Thông báo số 74-TB/TW và Kết luận số 04-KL/TW ngày 19 tháng 4 năm 2011 của Ban Bí thư về kết quả thực hiện

Chỉ thị số 32-CT/TW. Theo đó, từ tỉnh đến cơ sở, hoạt động phối hợp được thực hiện thường xuyên, đảm bảo đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ phổ biến giáo dục pháp luật trên địa bàn.

Công tác tuyên truyền, phổ biến các Luật (được sửa đổi trên cơ sở Hiến pháp 2013) và các văn bản hướng dẫn thi hành đã được triển khai thông qua các Hội nghị tập huấn pháp luật, đồng thời được thực hiện lồng ghép trong hoạt động tuyên truyền pháp luật của các sở, ngành: Tổ chức hội nghị tuyên truyền; phổ biến các văn bản pháp luật chuyên ngành trên các bản tin, tạp chí của ngành mình (Sở Y tế với bản tin y tế; Sở Tư pháp với bản tin Pháp luật và cuộc sống), tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử phổ biến giáo dục pháp luật tỉnh, Trang thông tin điện tử của các sở, ngành,...

Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh đã xây dựng được nhiều chuyên đề, chuyên mục, tiết mục tuyên truyền pháp luật phát sóng định kỳ trên sóng phát thanh - truyền hình. Báo Khánh Hoà có sự phối hợp cộng tác chặt chẽ của các luật sư, luật gia thường xuyên đưa tin về các vấn đề pháp luật, tin về đấu tranh phòng chống tội phạm, biểu dương các điển hình người tốt việc tốt trong việc thực hiện pháp luật ở cơ sở, thực hiện chuyên trang về chủ đề “Pháp luật và Đời sống” theo định kỳ mỗi tháng một lần với nhiều thông tin thiết thực bổ ích kịp thời giúp người dân hiểu và tích cực thực hiện pháp luật.

Nhìn chung, công tác phổ biến giáo dục pháp luật trên địa bàn tỉnh luôn được quan tâm, đầu tư; nội dung phổ biến, tuyên truyền phong phú trong phản ánh hoạt động thực thi pháp luật tại các sở, ngành, địa phương; giới thiệu các văn bản liên quan thiết thực tới đời sống cán bộ, Nhân dân; giải đáp những thắc mắc về pháp luật. Nhờ đó, đã tạo sự chuyển biến tích cực về nhận thức trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của các cấp, các ngành, nâng cao trình độ dân trí của nhân dân, giữ vững trật tự, kỷ cương trong bộ máy nhà nước và toàn xã hội.

Công tác kiểm tra, thanh tra việc thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính được tiến hành thường xuyên theo kế hoạch, hàng năm và thanh tra, kiểm tra đột xuất khi phát hiện tổ chức, cá nhân có dấu hiệu vi phạm.

+ Về công tác thanh tra hành chính:

Trong thời gian từ năm 2011 đến Quý 1/2020, toàn ngành Thanh tra tỉnh đã triển khai 881 cuộc thanh tra hành chính tại 2.144 đơn vị. Qua thanh tra đã phát hiện 418 đơn vị có sai phạm về tài chính với số tiền 183,8 tỷ đồng và 701.508 m² đất; kiến nghị thu hồi nộp ngân sách nhà nước số tiền 102,32 tỷ đồng, chấn chỉnh

công tác quản lý tài chính 81,48 tỷ đồng và thu hồi 423.936 m² đất, chấn chỉnh trong công tác quản lý đất đai đối với phần diện tích 277.572 m² đất đã phát hiện sai phạm; thu hồi 145 Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất do chưa đủ điều kiện cấp theo quy định; đồng thời chấn chỉnh, rút kinh nghiệm trong công tác quản lý điều hành đối với 336 tổ chức, xử lý hành chính và kiểm điểm, rút kinh nghiệm đối với 396 cá nhân, chuyển cơ quan điều tra để xử lý 09 vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự.

Riêng Thanh tra tỉnh triển khai 155 cuộc tại 396 đơn vị (có 16 cuộc đột xuất). Qua thanh tra, đã phát hiện 97 đơn vị có sai phạm về tài chính với số tiền 146,323 tỷ đồng và 58.721 m² đất; đã kiến nghị UBND tỉnh xử lý thu hồi nộp ngân sách nhà nước 78,571 tỷ đồng; kiến nghị chấn chỉnh trong công tác quản lý tài chính số tiền 67,572 tỷ đồng; thu hồi 3.971 m² đất do nhà nước quản lý bị người dân lấn chiếm và chấn chỉnh trong công tác quản lý đất đai đối với 54.750 m² đất; đồng thời, kiến nghị thu hồi 149 Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp không đúng quy định; kiến nghị xử lý hành chính 224 tập thể, 257 cá nhân, chuyển 03 vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự sang cơ quan cảnh sát điều tra để giải quyết theo thẩm quyền.

+ Công tác thanh tra chuyên ngành:

Thanh tra các sở, ngành đã triển khai 30.182 cuộc thanh tra, kiểm tra đối với 84.026 cá nhân, tổ chức thuộc các lĩnh vực chuyên ngành quản lý như: Trật tự an toàn giao thông đường bộ, xây dựng, công thương, văn hóa, nông nghiệp, y tế, tư pháp, kế hoạch đầu tư, du lịch, lao động,... đã phát hiện 67.997 đối tượng vi phạm; đã ban hành 66.347 quyết định xử phạt vi phạm hành chính với số tiền 159,722 tỷ đồng và 8.721 nhân dân tệ.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; xem xét giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật những đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, không để đơn thư tồn đọng. Chú trọng công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành đến cán bộ, viên chức, tổ chức, người dân biết, thực hiện đúng quy định.

Đồng thời, qua công tác thanh tra, kiểm tra đã chỉ ra những thiếu sót (chủ yếu về quy trình, thủ tục,...) cần khắc phục, chấn chỉnh, rút kinh nghiệm để công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân ngày càng đi vào nề nếp, tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, ổn định tình hình an ninh, chính trị và trật tự an toàn xã hội.

1.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những tiến bộ tích cực, còn hạn chế là việc tham mưu bị phân tán theo chức năng của từng ngành nên chưa có sự điều phối để tập trung ưu tiên đúng mức các mục tiêu và nhiệm vụ kinh tế - xã hội trọng điểm, chưa tạo ra đột phá cần thiết.

Kết quả kiểm tra cho thấy, còn văn bản được ban hành chưa bám sát chủ trương và giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh nên phát sinh một số quy định không phù hợp. Việc tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ đối với các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh và UBND tỉnh cần đình chỉ thi hành, ngưng hiệu lực, sửa đổi, bổ sung, thay thế khi các căn cứ pháp lý thay đổi còn chưa kịp thời. Nguyên nhân là do đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tham mưu xây dựng văn bản ở cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh chủ yếu là kiêm nhiệm nên tính chuyên nghiệp chưa cao; có kiến thức chuyên ngành, kiến thức quản lý nhà nước nhưng thiếu kỹ năng phân tích, đánh giá, tổng hợp, kỹ năng soạn thảo văn bản, kinh nghiệm thực tiễn về tham mưu xây dựng văn bản còn hạn chế nên chưa quán triệt đầy đủ quy trình, thủ tục tham mưu xây dựng và ban hành văn bản QPPL, phần nào đã ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng của văn bản được ban hành. Bên cạnh đó thì việc phối hợp giữa cơ quan chuyên môn với cơ quan tư pháp trong kiểm tra và xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL chưa được thực hiện kịp thời, đầy đủ.

Chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011 - 2020 đã đặt yêu cầu xây dựng các đề án chính sách và thực hiện đánh giá tác động của chính sách, để làm luận chứng ban hành văn bản quy phạm pháp luật, hoàn thiện hệ thống chính sách quản lý kinh tế - xã hội của tỉnh nhưng trong thực tế thực hiện còn hạn chế. Chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011 - 2020 giao Sở Tư pháp tham mưu tổng hợp về cải cách thể chế, tuy nhiên cải cách thể chế trên các lĩnh vực chủ yếu do các sở, ngành chức năng tham mưu thực hiện. Do vậy, việc theo dõi, tổng hợp, đánh giá gặp rất nhiều khó khăn.

2. Cải cách TTHC

2.1. Kết quả đạt được

a) Cải cách TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành:

Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020 đặt mục tiêu đến năm 2013 phải rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho người dân, doanh

nghiệp trong các lĩnh vực: Đất đai, đầu tư, xây dựng, công thương, tư pháp, bảo vệ môi trường, thành lập doanh nghiệp tối thiểu 15% so với quy định của Trung ương. Đến Kế hoạch CCHC giai đoạn 2016 - 2020 tiếp tục xác định mục tiêu cụ thể hơn, đối tượng thực hiện rộng hơn khi yêu cầu các cơ quan, đơn vị phải tham mưu, đề xuất cắt giảm ít nhất 30% tổng thời gian giải quyết TTHC trên cơ sở đơn giản hóa, chuẩn hóa và thống nhất hóa về hồ sơ và quy trình giải quyết TTHC.

Năm 2017, UBND tỉnh đã công bố danh mục 249 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Khánh Hòa thực hiện cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành trên 12 lĩnh vực, trong đó: Tài nguyên và môi trường (44); nông nghiệp và phát triển nông thôn (35); thông tin và truyền thông (20); văn hóa và thể thao (44),... Đến nay, đã có hơn 300 TTHC ở hầu hết các lĩnh vực, các cấp hành chính đã được cắt giảm thời gian giải quyết trên cơ sở đơn giản hóa quy trình giải quyết và tin học hóa trên Phần mềm một cửa điện tử, trong đó có nhiều thủ tục được cắt giảm từ 1/3 đến 1/2 thời gian (các TTHC lĩnh vực đầu tư, đăng ký kinh doanh, xây dựng, đất đai, tư pháp, nội vụ, văn hóa và thể thao, thông tin và truyền thông,...).

Rà soát và ghép các TTHC có liên hệ chặt chẽ với nhau để cho phép giải quyết trên một quy trình, người dân, tổ chức và doanh nghiệp chỉ nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc là một trong các giải pháp quan trọng góp phần đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết đã được UBND tỉnh Khánh Hòa thực hiện quyết liệt và hiệu quả. UBND tỉnh đã triển khai thực hiện ghép nối, giải quyết liên thông TTHC theo cơ chế một cửa liên thông đối với các TTHC quyết định chủ trương đầu tư, cấp giấy chứng nhận đầu tư, giao đất, cho thuê đất; tách thửa, chuyển nhượng, tách thửa, tặng cho quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất. Đến nay, UBND tỉnh đã ban hành/phê duyệt gần 500 quy trình liên thông giải quyết TTHC, trong đó có 02 quy trình liên thông giải quyết thủ tục cấp điện từ lưới điện trung áp do Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

b) Về kiểm soát TTHC:

** Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC theo các quy định*

Công tác kiểm soát TTHC tại các đơn vị, địa phương đã có nhiều chuyển biến và đi vào nề nếp; hầu hết các đơn vị, địa phương đều ban hành Kế hoạch triển khai công tác kiểm soát TTHC; tích cực rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa các quy định TTHC, nhất là trong các ngành, lĩnh vực có nhiều TTHC liên quan

trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp; kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các quy định TTHC mới, đảm bảo đơn giản, rõ quy trình, dễ hiểu, dễ thực hiện; kiện toàn tổ chức và nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu và quy trình để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC,...

** Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương*

UBND tỉnh tổ chức thực hiện đầy đủ các hình thức, quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC theo quy định. 100% cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC; công khai trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Nội dung công khai đã thực hiện theo Điều 16 và mục 4 phụ lục IV Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

Thực hiện chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ, tỉnh đã triển khai thiết lập và đưa vào vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (pakn.dichvucong.gov.vn); đồng thời, tiến hành việc tạo lập tài khoản quản lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và bàn giao cho các cơ quan, đơn vị sử dụng theo quy định.

Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận: 1.173; tổng số phản ánh, kiến nghị đã xử lý và công khai kết quả xử lý: 1.160/1.173; tổng số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 13/1.173. Trong đó, nhiều nhất tập trung chủ yếu thuộc lĩnh vực đất đai và đầu tư. Nguyên nhân là do người dân chưa nắm bắt kịp thời các quy định, bên cạnh đó cũng do áp lực công việc nên cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ không có nhiều thời gian để giải thích, hướng dẫn tận tình cho người dân.

** Việc cập nhật, công bố TTHC theo quy định*

Các sở, ban, ngành, địa phương thường xuyên rà soát, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 351 quyết định công bố TTHC/danh mục TTHC và cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC theo đúng quy định; 70 quyết định phê duyệt 812 quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

Công tác công bố, chuẩn hóa TTHC được Văn phòng UBND tỉnh quan tâm, phối hợp với các sở, ban, ngành thực hiện ngay trong khâu kiểm soát, trình Chủ

tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC theo đúng quy định hiện hành; khắc phục tình trạng văn bản pháp luật đã có hiệu lực thi hành nhưng các Bộ, ngành Trung ương không kịp thời công bố sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế TTHC hoặc TTHC đã được UBND tỉnh quyết định phân cấp, ủy quyền việc thực hiện.

c) Công bố, công khai TTHC theo quy định của Chính phủ:

Hàng năm, UBND tỉnh đều ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC, tăng cường chỉ đạo các đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm, hiệu quả việc niêm yết, công khai TTHC, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; rà soát đơn giản hóa TTHC, tham mưu công bố danh mục TTHC và quy trình nội bộ;... theo đúng quy định. Quy định cụ thể các nội dung công khai gồm: Danh mục, nội dung thông tin, cách thức thực hiện, hồ sơ mẫu đã điền sẵn thông tin để công dân tham khảo; danh mục TTHC được tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4, danh mục cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến.

Việc công khai được thực hiện bằng 04 hình thức cơ bản là niêm yết trên bảng niêm yết (khổ A4, in 01 mặt), in thành bộ đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu), màn hình cảm ứng (được trang bị cho những đơn vị có số lượng giao dịch nhiều), công khai trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, cổng/trang thông tin tiếp nhận hồ sơ một cửa của các cơ quan, đơn vị. Tại nhiều sở, ngành, UBND cấp huyện, hình thức công khai, minh bạch tiếp tục được đa dạng hóa, góp phần đẩy mạnh hiệu quả thực hiện các dịch vụ công.

Công an tỉnh Khánh Hòa đã triển khai Hệ thống phần mềm khai báo dành cho các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh. Các cơ sở kinh doanh sử dụng Hệ thống để khai báo lưu trú cho khách nước ngoài và người Việt Nam. Cơ sở dữ liệu trên Hệ thống được quản lý thống nhất, dùng chung cho ngành Công an, Thuế, Du lịch, Thống kê trên địa bàn tỉnh, đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, khai thác của các tổ chức quản lý nhà nước và cơ sở kinh doanh lưu trú, tiết kiệm chi phí, thời gian, nhân lực, nâng cao hiệu quả CCHC. Qua kiểm tra CCHC hàng năm, 100% cơ quan, đơn vị đều thực hiện công khai TTHC đầy đủ đúng quy định (19/19 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, 08/08 UBND cấp huyện, 136/136 UBND cấp xã).

d) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC:

Để tiếp tục phát triển cơ chế một cửa, một cửa liên thông phù hợp yêu cầu giai đoạn mới, năm 2010, UBND tỉnh đã phê duyệt Đề án thí điểm Mô hình một

cửa liên thông hiện đại tại 05 Sở: Thông tin và Truyền thông, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Lao động - Thương binh và Xã hội, Kế hoạch và Đầu tư; 03 đơn vị cấp huyện: UBND thành phố Cam Ranh, thành phố Nha Trang và thị xã Ninh Hòa. Đồng thời, chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng Hệ thống Phần mềm một cửa điện tử để ứng dụng vào quá trình giải quyết TTHC; ban hành Chỉ thị số 23/CT-CTUBND ngày 08/9/2011, yêu cầu các sở, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

Trong giai đoạn 2011 - 2015, trên cơ sở tổng kết thí điểm tại 05 Sở, 03 đơn vị cấp huyện và 14 đơn vị cấp xã, UBND tỉnh chỉ đạo nhân rộng mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại cho 100% cơ quan hành chính tỉnh. Mô hình này đã được thực hiện tại 18/20 sở, ngành (Ban Dân tộc và Thanh tra tỉnh chưa có nhu cầu); 08/09 đơn vị cấp huyện (huyện Trường Sa chưa có nhu cầu); 79/137 đơn vị cấp xã. Như vậy, so với mục tiêu đề ra tại Chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011 - 2020 (đến năm 2015 triển khai đạt 50% ở các sở, ngành, 75% ở cấp huyện và 30% ở cấp xã) thì đã hoàn thành vượt mức và triển khai xong ở cả ba cấp hành chính địa phương. 175 TTHC (các sở: 153, UBND cấp huyện: 16, 14 đơn vị cấp xã: 06) được đưa vào tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tuyến qua mạng internet ở mức độ 3.

Triển khai Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 28/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa, đảm bảo những nguyên tắc và yêu cầu của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, đồng thời bổ sung thêm nhiều nội dung mới để phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương, đưa mô hình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại tỉnh phát triển lên một trình độ cao hơn. Nhờ đó, giai đoạn 2016 - 2020, việc bố trí nguồn lực cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính tỉnh rất được quan tâm, đẩy mạnh: Chú trọng đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị tại Bộ phận một cửa; chỉ đạo xây dựng, hoàn thiện quy chế tổ chức và hoạt động, quy chế tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung triển khai rà soát, kiện toàn công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa; công khai TTHC, thông tin đường dây nóng, ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa; xây dựng quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông; công bố thủ tục trực tuyến; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và

điều hành công việc của các cơ quan nhà nước thông qua ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, làm căn cứ để các sở, ngành, địa phương chuẩn hóa cơ sở dữ liệu trên Phần mềm một cửa điện tử.

Điểm đột phá trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh là đưa vào vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa kể từ ngày 31/8/2018. Tất cả các dịch vụ và tiện ích trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp đều được thiết kế, tổ chức và tích hợp trên một hệ thống, hình thành nên một gói dịch vụ trực tuyến đồng bộ để đáp ứng toàn bộ nhu cầu của khách hàng và hiện thực hóa mục tiêu của tỉnh là khách hàng hoàn toàn không cần phải đến cơ quan Nhà nước, ở bất kỳ đâu và bất kỳ lúc nào cũng làm được.

Phần mềm một cửa điện tử dùng chung cho toàn bộ cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đã giải quyết triệt để bài toán phối hợp giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông giữa các cơ quan hành chính các cấp, kể cả cơ quan ngành dọc, không hạn chế về quan hệ liên thông và số cơ quan tham gia giải quyết TTHC liên thông. Phần mềm đã bổ sung nhiều tính năng mới rất hữu ích, cho phép tạo lập hồ sơ điện tử, xử lý, quản lý trực tuyến, theo dõi toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ; giảm rất nhiều thao tác nhập thông tin cho cán bộ một cửa nhờ có cơ sở dữ liệu khách hàng dùng chung.

Các cơ sở dữ liệu tổng hợp dùng chung được quản lý tập trung, thống nhất, hiệu quả. Hiện có 298 cơ quan, đơn vị, địa phương với 6.944 cán bộ, công chức, viên chức tham gia cung cấp dịch vụ công, phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC trên Trung tâm. Đã tạo lập và quản lý 402.000 khách hàng trong và ngoài tỉnh đã thực hiện TTHC. Đã cập nhật 1.751 TTHC, với 2.054 quy trình giải quyết TTHC chi tiết. Tất cả quy trình TTHC đều được chuẩn hóa và đồng bộ mã lĩnh vực, mã thủ tục với cơ sở dữ liệu trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, phục vụ cho việc công khai, tra cứu thủ tục, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối dịch vụ công trực tuyến với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trung tâm đã kết nối với các Trung gian thanh toán VietinBank iPay, ViettelPay, ví điện tử MoMo, Công ty Cổ phần Ngân Lượng, Vietcombank, VNPTpay, liên kết với trên 60 ngân hàng thương mại phục vụ khách hàng thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính từ cuối năm 2018.

Tiện ích thông báo kết quả giải quyết hồ sơ TTHC bằng tin nhắn tự động SMS ngày càng được bổ sung hoàn thiện. Các thông báo được gửi đồng thời đến

điện thoại di động, tài khoản trực tuyến và email của khách hàng, cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin mà cơ quan hành chính muốn gửi đến tổ chức, cá nhân trong suốt quá trình giải quyết TTHC. Tiện ích quét mã QR phục vụ việc tra cứu hồ sơ của cá nhân, tổ chức cũng đã được tỉnh Khánh Hòa triển khai, bên cạnh tiện ích là gửi tin nhắn đến tổng đài. Khách hàng có thể sử dụng điện thoại di động thông minh hoặc ứng dụng có tiện ích quét mã QR quét lên Giấy biên nhận để tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ.

Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã hoàn thành kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia trên toàn bộ các yêu cầu: Thiết lập máy chủ bảo mật, kết nối trực liên thông dữ liệu, xác thực đăng nhập một lần (SSO); đồng bộ hóa danh mục, mã TTHC và dịch vụ công trực tuyến; đồng bộ danh mục và mã định danh các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC; đồng bộ hóa trạng thái hồ sơ; tạo banner liên kết, mở liên kết đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia từ Trung tâm, triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về tỉnh.

Trong giai đoạn 2011 - 2020, khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã tiếp nhận 9.856.199 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 9.596.309 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 9.491.962 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,91%, quá hạn 87.472 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 1,09%. Kết quả thực hiện TTHC được kiểm soát và công bố công khai trên Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

đ) Về tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

Tỉnh Khánh Hòa đã bắt đầu triển khai dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh kể từ năm 2014 với 109 TTHC trực tuyến mức độ 3. Danh mục TTHC cho phép nộp hồ sơ trực tuyến liên tục được cập nhật qua các năm để phù hợp với tình hình thực hiện TTHC của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Hàng năm, UBND tỉnh đã giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các cơ quan, đơn vị, địa phương để tạo động phấn đấu, góp phần hoàn thành mục tiêu chung mà tỉnh đề ra. Việc giao chỉ tiêu được thực hiện kể từ năm 2017, là một tiêu chí đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC hàng năm.

Kết quả thống kê từ năm 2014 đến ngày 31/3/2020, khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã tiếp nhận và giải quyết thành công là 237.473 hồ sơ trực tuyến (Năm 2014: 38 hồ sơ; năm 2015 tăng lên 352 hồ sơ; năm 2016: 5.529:

hồ sơ; năm 2017: 32.224 hồ sơ; năm 2018: 83.247 hồ sơ; năm 2019: 94.033 hồ sơ; 06 tháng đầu năm 2020: 51.572 hồ sơ). Chỉ trong thời gian 22 ngày thực hiện cách ly xã hội chống dịch Covid-19, các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh đã tiếp nhận tiếp nhận, giải quyết 5.311 hồ sơ trực tuyến, chiếm tỷ lệ 29,87%.

Tiện ích thanh toán trực tuyến phí, lệ phí được tỉnh Khánh Hòa triển khai cung cấp từ cuối năm 2018. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã kết nối với 06 Trung gian thanh toán, gồm Vietinbank iPay, ViettelPay, ví điện tử MoMo, ví điện tử Ngân Lượng, Vietcombank, VNPTPay, liên kết với trên 60 ngân hàng thương mại phục vụ khách hàng thanh toán trực tuyến. Số lượng TTHC cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến hiện tại là 462 thủ tục. Tính đến ngày 30/6/2020, hồ sơ thanh toán trực tuyến thành công là 2.518, tổng phí, lệ phí thu được là 143.000.000 đồng, trong đó 06 tháng đầu năm 2020 là 2.295 hồ sơ (gấp hơn 30 lần so với năm 2019), với số tiền là 116.478.408 đồng. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã thiết lập xong kết nối thanh toán trực tuyến với Cổng Dịch vụ công quốc gia từ ngày 10/5/2020 theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

e) Việc triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích:

Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích được tỉnh Khánh Hòa triển khai kể từ năm 2014, đầu tiên trên lĩnh vực lý lịch tư pháp, năm 2015 mở rộng thêm một số lĩnh vực mới như bảo hiểm xã hội, chứng minh nhân dân, hộ khẩu,... Đến năm 2016, toàn tỉnh đã tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trên 298.000 hồ sơ, một số dịch vụ có số lượng đăng ký lớn như trả kết quả chứng minh nhân dân (116.483 hồ sơ), tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cấp giấy phép lái xe (57.244), trả kết quả bảo hiểm xã hội (53.738 hồ sơ),...

Triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, nhằm hiện đại hóa dịch vụ bưu chính công ích, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã thực hiện kết nối thành công với Hệ thống VNPost của bưu điện kể từ ngày 01/7/2019, qua đó cho phép đăng ký nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với 1.893 quy trình TTHC. Sau khi khách hàng đăng ký bưu chính công ích, Hệ thống sẽ tự động chuyển thông tin qua Bưu điện để đến nhận hồ sơ giấy tại địa chỉ khách hàng trong vòng 04 giờ và chuyển trả kết quả đến tận địa chỉ khách hàng khi hệ thống báo có kết quả giải quyết. Việc nhận và trả thực hiện cho toàn bộ 63 tỉnh, thành phố trong cả nước, cước phí đồng giá 26.000 nội tỉnh và 30.000 đồng liên tỉnh.

Từ đầu năm 2017 đến nay, Buu điện tỉnh và các đơn vị trực thuộc đã tiếp nhận và trả kết quả 910.027 hồ sơ, trong đó hồ sơ của khối cơ quan thuộc tỉnh là 77.894 hồ sơ, khối cơ quan ngành dọc là 832.133 hồ sơ.

g) Sáng kiến, giải pháp cải cách TTHC:

Nhiều sáng kiến, giải pháp cải cách TTHC được triển khai áp dụng, tạo thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu giải quyết TTHC, nhận được sự đồng tình, ủng hộ của người dân, tổ chức: Đến tận nơi làm thủ tục (cấp giấy chứng minh nhân dân); phân cấp trách nhiệm thực hiện TTHC cho cấp huyện, cấp xã (cấp chứng minh nhân dân, giấy chứng nhận đăng ký xe máy, hộ khẩu, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh rượu, thuốc lá bán lẻ,...), giảm giấy tờ, biểu mẫu hồ sơ (thuế, tư pháp hộ tịch), rà soát và ghép các TTHC có liên hệ chặt chẽ với nhau,... để cho phép giải quyết trên một quy trình, người dân, tổ chức và doanh nghiệp chỉ nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc đã được triển khai quyết liệt tại tỉnh, góp phần hoàn thành mục tiêu chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp về TTHC đạt trên 80% vào năm 2020 trước thời hạn.

2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế:

- TTHC do Chính phủ ban hành, các Bộ, ngành Trung ương công bố vẫn còn rất phức tạp, nhiều giấy tờ không cần thiết, thiếu thực tế; các lĩnh vực TTHC không đồng bộ và không liên thông, gắn kết với nhau; chủ yếu kiểm soát hồ sơ đầu vào, chưa chú trọng hậu kiểm. Một số lĩnh vực thủ tục có sự bất bình đẳng về quyền và nghĩa vụ của khách thể quản lý, đặc biệt là đất đai.

- Công tác cải cách TTHC, đơn giản hóa TTHC đa phần tập trung vào đề xuất cắt giảm thời gian giải quyết; một số sở, ban, ngành chưa có sự quan tâm, đầu tư đúng mức để nghiên cứu đề xuất các cơ quan có thẩm quyền xem xét việc tái cấu trúc quy trình, cắt giảm thành phần, hồ sơ thủ tục. Nhiều kiến nghị đơn giản hóa thủ tục, các Bộ, ngành Trung ương rất chậm tiếp thu.

- Việc chia sẻ thông tin và phối hợp giải quyết TTHC giữa một số lĩnh vực như: Đầu tư, đất đai, xây dựng, quy hoạch, bảo vệ môi trường còn lúng túng, bị động, gây khó khăn, phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

b) Nguyên nhân:

- Nhiều Bộ, ngành chưa quan tâm đúng mức tới cải cách TTHC, còn tư duy cục bộ. Việc công bố TTHC của một số Bộ, ngành Trung ương còn nhiều bất cập;

nhiều văn bản pháp luật đã có hiệu lực thi hành nhưng các Bộ, ngành Trung ương không kịp thời công bố TTHC, gây nhiều khó khăn cho các địa phương trong quá trình tổ chức thực hiện; nội dung, thành phần TTHC được công bố không đầy đủ theo quy định, có thủ tục không quy định thời gian thực hiện cụ thể, thành phần hồ sơ không quy định.

- Nhiều lĩnh vực quản lý chưa có cơ sở dữ liệu làm phát sinh nhiều thủ tục không cần thiết, nhiều giấy tờ hồ sơ. Một số lĩnh vực đã có cơ sở dữ liệu thì Bộ chủ quan chưa chia sẻ, kết nối với các hệ thống thông tin cấp tỉnh gây lãng phí tài nguyên, gia tăng thời gian, chi phí và nhân lực (như cơ sở dữ liệu đăng ký kinh doanh).

- Thiếu chế tài đối với kiểm soát TTHC, cải cách TTHC. Chưa phân cấp thẩm quyền đơn giản hóa TTHC cho cấp tỉnh.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

3.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

a) Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy của UBND, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện:

** Tình hình triển khai các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy và kết quả sắp xếp tổ chức bộ máy của tỉnh:*

Đến năm 2010, bộ máy cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện đã được sắp xếp ổn định theo Nghị định số 13/2008/NĐ-CP ngày 04/2/2008 và Nghị định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04/2/2008 của Chính phủ. Trong giai đoạn 2011 - 2020, tỉnh Khánh Hòa tiếp tục triển khai kiện toàn tổ chức theo Nghị định số 24/2014/NĐ-CP, Nghị định số 37/2014/NĐ-CP, Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII, Nghị quyết số 56/2017/QH14 ngày 24/11/2017 của Quốc hội.

Hiện nay, tổng số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh là 20 cơ quan, trong đó có 17 cơ quan được tổ chức thống nhất và 03 cơ quan tổ chức theo đặc thù là Sở Ngoại vụ, Sở Du lịch và Ban Dân tộc. Tổng số cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện được tổ chức thống nhất gồm 12 Phòng, ban. Riêng UBND thành phố Cam Ranh, thị xã Ninh Hòa, huyện Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Cam Lâm có thêm Phòng Dân tộc.

Trên tinh thần triển khai nghiêm túc, các sở, ban, ngành, đơn vị tại địa phương đã tiến hành rà soát, đánh giá hiệu quả hoạt động và đề xuất phương án

sắp xếp, tinh gọn bộ máy, tinh giản biên chế theo quy định. Căn cứ kết quả rà soát, UBND tỉnh ban hành quyết định kiện toàn cơ cấu các Sở: Thông tin và Truyền thông, Lao động - Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ, Văn hóa và Thể thao, Tài nguyên và Môi trường, Ngoại vụ, Nội vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh. Tính đến 31/3/2020, số lượng các phòng thuộc cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh đã giảm 19 đầu mối so với cuối năm 2015.

** Biên chế công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính:*

Cùng với quá trình kiện toàn tổ chức, tỉnh Khánh Hòa đã đẩy mạnh tinh giản biên chế. Kết quả đến năm 2020 đã giảm 215 biên chế hành chính số với năm 2015, tỷ lệ giảm 10,04%.

b) Đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương:

Hệ thống chính quyền địa phương có 09 đơn vị hành chính cấp huyện, 139 đơn vị hành chính cấp xã (giảm 01 đơn vị cấp xã so với năm 2010). Tổ chức thôn, tổ dân phố được kiện toàn theo quy định của Bộ Nội vụ từ 990 đơn vị thôn, tổ dân phố còn 971 thôn, tổ dân phố (giảm 13 thôn, 06 tổ dân phố).

Dưới sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chỉ đạo, điều hành của UBND các cấp, nỗ lực của các ngành; toàn tỉnh đã chủ động khắc phục khó khăn, phấn đấu thực hiện đạt và vượt các chỉ tiêu chủ yếu về kinh tế - xã hội. Duy trì tốc độ tăng trưởng phù hợp, cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng, tốc độ đô thị hóa được đẩy nhanh; nhiều công trình, dự án lớn đã hoàn thành đưa vào sử dụng, phát huy hiệu quả, tạo động lực cho nền kinh tế, văn hóa xã hội phát triển. Thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội; hoạt động văn hóa, giáo dục, y tế, thể dục - thể thao, truyền thanh - truyền hình tiếp tục phát triển; công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện nghiêm, đúng pháp luật; giữ vững an ninh chính trị - trật tự an toàn xã hội.

Việc quy định rõ chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của các thành viên UBND và các cơ quan chuyên môn đã đáp ứng yêu cầu của cơ chế quản lý mới bảo đảm cho việc vận hành và phát huy hiệu quả tốt hơn, phục vụ nhân dân trong điều kiện mới và phục vụ cho công tác quản lý ngày càng cao hơn.

c) Về phân cấp quản lý:

** Triển khai các quy định về phân cấp*

Trong giai đoạn từ 2011 - 2016, thực hiện Nghị quyết 08/2004/NQ-CP ngày 30/6/2004 của Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, UBND tỉnh Khánh Hòa đã cụ thể hóa việc phân cấp trên từng lĩnh vực cụ thể: Quản lý quy hoạch; quản lý doanh nghiệp nhà nước; quản lý tổ chức bộ máy và biên chế; quản lý đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công, quản lý ngân sách nhà nước,... Trên cơ sở đó, việc thực hiện phân cấp tại địa phương đã đạt được những kết quả tích cực nhất định.

Thực hiện theo quy định của Luật và Nghị quyết của Chính phủ, UBND tỉnh giao các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện phân cấp, ủy quyền trên các lĩnh vực: Xây dựng, giao thông vận tải, lao động - thương binh và xã hội, tư pháp, dân tộc, văn hóa, công thương,... Trọng tâm phân cấp, ủy quyền là hợp lý hóa việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quản lý nhà nước trong bộ máy hành chính tỉnh, phân định phạm vi nhiệm vụ, thẩm quyền quản lý giữa các cấp, quan tâm ủy quyền thực hiện TTHC để giải quyết nhanh và hiệu quả nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, giảm phiền hà. Qua đó, đã thu được những kết quả tích cực bước đầu, được các cấp, các ngành và người dân, tổ chức, doanh nghiệp đồng tình, ủng hộ. Cụ thể trên một số lĩnh vực như sau:

- Về quản lý ngân sách:

Thẩm quyền ban hành chính sách, chế độ thu, chi ngân sách nhà nước được phân cấp rõ ràng, cụ thể, như: Phân cấp nguồn thu và nhiệm vụ chi của từng cấp ngân sách; quy định rõ cơ quan có thẩm quyền ban hành quy định chế độ thu; quản lý và sử dụng các khoản phí, lệ phí; phân cấp thẩm quyền quyết định việc mua sắm, quản lý, sử dụng tài sản công,... tạo thuận lợi cho địa phương, cơ quan, đơn vị trong việc quản lý và thực thi pháp luật.

Nguồn thu, nhiệm vụ chi giữa cơ quan và địa phương; giữa các cấp chính quyền địa phương được phân cấp theo tăng tính chủ động của HĐND, UBND các cấp trong việc tổ chức điều hành ngân sách, quyết định dự toán ngân sách, phân bổ ngân sách và phê chuẩn quyết toán ngân sách. Thông qua nội dung phân cấp, UBND tỉnh đã tập trung chỉ đạo thực hiện tốt Nghị quyết của HĐND tỉnh, tập trung khai thác tốt nguồn thu nhằm đảm bảo nhiệm vụ chi, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, an ninh - quốc phòng của địa phương.

- Về quản lý đầu tư công:

Về cơ bản, việc phân cấp quản lý và sử dụng nguồn vốn đầu tư công tại địa

phương đã đạt được tính đồng bộ giữa phân cấp nhiệm vụ chi đầu tư với việc phân cấp về quản lý đầu tư xây dựng. Công tác thẩm định về nguồn vốn và cân đối vốn trước khi quyết định chủ trương đầu tư đã tạo điều kiện nâng cao chất lượng và hiệu quả của chương trình, dự án đầu tư công, bảo đảm bố trí vốn một cách tập trung cho các mục tiêu, dự án ưu tiên cần thiết phải đầu tư, khắc phục tình trạng phê duyệt quá nhiều dự án mà không cân đối được nguồn vốn để thực hiện. Công tác lập và triển khai thực hiện kế hoạch đầu tư trung hạn 05 năm và hàng năm đã bảo đảm tính khả thi về cân đối nguồn lực, tạo sự chủ động cho địa phương, tạo sự công khai, minh bạch trong phân bổ nguồn lực của nhà nước.

- Về quản lý cán bộ, công chức, viên chức:

Căn cứ quy định hiện hành, UBND tỉnh đã ban hành kịp thời các văn bản phân cấp trong tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức; cụ thể: Quy định phân cấp tuyển dụng, sử dụng, quản lý công chức trong cơ quan hành chính Nhà nước và trong đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh; Quy định phân cấp tuyển dụng, sử dụng, quản lý viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh;...

- Về quản lý tài nguyên môi trường:

Căn cứ quy định của pháp luật, tình hình thực tế tại địa phương, UBND tỉnh đã ban hành các văn bản ủy quyền cho UBND cấp huyện ban hành quyết định thu hồi đất vì mục đích quốc phòng, an ninh; phát triển kinh tế - xã hội vì lợi ích quốc gia, công cộng; cho phép Sở Tài nguyên và Môi trường ủy quyền cho Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai và các chi nhánh ký Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất sau cấp chứng nhận lần đầu.

** Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ và xử lý các vấn đề được phát hiện sau kiểm tra:*

Việc kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý nhà nước đã được phân cấp được thực hiện lồng ghép với công tác kiểm tra CCHC tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Qua rà soát, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã báo cáo, kiến nghị một số nội dung về thực trạng phân cấp quản lý giữa 03 cấp chính quyền địa phương. Trên cơ sở đó tiếp tục đề xuất phân cấp, ủy quyền cho UBND cấp huyện để UBND cấp huyện chủ động trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao.

Các cơ quan, đơn vị theo chức năng được phân công thực hiện kiểm tra,

đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã được phân cấp cho cấp huyện, cấp xã theo quy định của Chính phủ tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016 về phân cấp quản lý nhà nước cho UBND cấp huyện.

Qua kiểm tra, đánh giá định kỳ, hầu hết các cơ quan, đơn vị đã triển khai và thực hiện tốt, hiệu quả. Trên cơ sở kết quả kiểm tra và tổng hợp đề xuất của các cơ quan, đơn vị, địa phương, UBND tỉnh đã chỉ đạo, xử lý các vướng mắc trong thực hiện phân cấp, ủy quyền và tất cả các vấn đề, nội dung phát hiện qua kiểm tra đều được xử lý.

d) Về kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh:

Việc kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh là một nội dung kiểm tra trong kế hoạch kiểm tra công tác CCHC các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Có ít nhất 30% cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh được kiểm tra theo kế hoạch. Nội dung kiểm tra chủ yếu tập trung vào việc hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ quyền hạn, cơ cấu tổ chức theo quy định; việc thực hiện các quy định về tổ chức bộ máy, số lượng lãnh đạo cấp trưởng, cấp phó của cơ quan và phòng chuyên môn của các cơ quan, đơn vị; việc sắp xếp các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc; tình hình tổ chức thực hiện và mức độ chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các đơn vị,... Qua các đợt kiểm tra đều có báo cáo kết quả kiểm tra cụ thể đồng thời tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, đề xuất các giải pháp tiếp tục hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức đảm bảo tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

đ) Cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công:

Tính đến 31/3/2020, toàn tỉnh có 636 đơn vị sự nghiệp công lập, trong đó có 09 đơn vị thuộc UBND tỉnh, 111 đơn vị thuộc các cơ quan chuyên môn tỉnh và 516 đơn vị thuộc UBND cấp huyện. Đến năm 2020, số lượng các đơn vị sự nghiệp đã giảm 45 đơn vị so với năm 2015.

Căn cứ các quy định của Trung ương, tỉnh Khánh Hòa đã tiến hành xác định danh mục sự nghiệp công lập sử dụng ngân sách nhà nước; hướng dẫn các đơn vị trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác xây dựng phương án tự chủ tài chính theo quy định tại Nghị định số 141/2016/NĐ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ; thẩm định phương án tự chủ cho các đơn vị sự nghiệp khoa học công

nghệ giai đoạn 2017 - 2019 theo quy định tại Nghị định số 54/2016/NĐ-CP ngày 14/6/2016 của Chính phủ.

Các đơn vị sự nghiệp giáo dục, y tế được sắp xếp kiện toàn theo đúng quy định của pháp luật, đồng thời đảm bảo hiệu quả quản lý, hiệu quả hoạt động của từng đơn vị, góp phần nâng cao chất lượng công tác y tế, giáo dục tại địa phương. Từng bước đổi mới phương thức hỗ trợ từ ngân sách nhà nước trong cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, chuyển từ việc giao dự toán ngân sách cho các đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công lập như hiện nay sang thực hiện phương thức đấu thầu, đặt hàng, giao nhiệm vụ. Bên cạnh đó, bảo đảm thực hiện các chính sách hỗ trợ trực tiếp cho người có công, người nghèo và đồng bào dân tộc thiểu số để được tiếp cận và hưởng thụ các dịch vụ sự nghiệp công cơ bản thiết yếu với chất lượng ngày càng cao hơn. Mở rộng sự tham gia của các chủ thể xã hội ngoài nhà nước trong việc tổ chức và cung ứng dịch vụ công; khuyến khích, huy động các thành phần kinh tế trong và ngoài nước tích cực tham gia đầu tư phát triển dịch vụ sự nghiệp công, thúc đẩy đổi mới cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập, đẩy mạnh xã hội hóa một số loại hình dịch vụ sự nghiệp công.

e) Kết quả xây dựng đề án và triển khai sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã và sáp nhập các thôn, tổ dân phố chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định:

- Về sắp xếp đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã:

Trong năm 2019 đến đầu 2020, tỉnh Khánh Hòa đã trình Trung ương phê duyệt kế hoạch, đề án sáp nhập 02 xã Diên Lộc và Diên Bình thuộc huyện Diên Khánh thành xã Bình Lộc, chỉ đạo triển khai công tác bàn giao, sắp xếp tổ chức bộ máy, cán bộ và các điều kiện có liên quan để xã mới đi vào hoạt động từ ngày 01/3/2020 theo Nghị quyết số 894/NQ-UBTVQH ngày 11/02/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Chỉ đạo các sở, ngành, địa phương phối hợp chặt chẽ trong quá trình hợp nhất các đơn vị ngành thuế, kho bạc nhà nước, bảo hiểm xã hội, bảo đảm hoạt động bình thường của bộ máy, không làm gián đoạn công việc, TTTC của người dân. Sau khi thực hiện sáp nhập, tỉnh Khánh Hòa có 09 đơn vị hành chính cấp huyện, gồm 06 huyện, 01 thị xã và 02 thành phố; 139 đơn vị hành chính cấp xã, gồm 98 xã, 35 phường, 06 thị trấn.

- Về sắp xếp lại thôn, tổ dân phố:

UBND tỉnh đã trình HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết về việc sáp nhập, đặt tên thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa vào kỳ họp cuối năm 2019; sau

khi thực hiện sáp nhập, tổng số thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa: 971 thôn, tổ dân phố (482 thôn, 489 tổ dân phố); giảm 13 thôn, 06 tổ dân phố.

3.2. Đánh giá chung

Từ năm 2011 đến nay, việc thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy tại Khánh Hòa đã được tiến hành theo quy định, hướng dẫn của Trung ương, đảm bảo tuân thủ nghiêm quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu của thực tiễn. Công tác cải cách tổ chức bộ máy luôn được quan tâm chỉ đạo, lãnh đạo, là một trong nội dung quan trọng của công tác CCHC, cần triển khai để nâng cao hiệu quả công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.

Công tác rà soát, kiện toàn tổ chức các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện, phân định cụ thể chức năng, phạm vi quản lý của các ngành, hợp lý hóa cơ cấu bên trong của các sở, ngành đã được thực hiện thường xuyên, nghiêm túc. Đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập gắn liền với kiện toàn mô hình tổ chức và nâng cao chất lượng phục vụ ngày càng được hoàn thiện.

Khi có chủ trương của Trung ương về việc sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy (tại Nghị quyết số 18-NQ/TW, Nghị quyết số 19-NQ/TW), địa phương đã chủ động triển khai sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy của các sở, ngành, sắp xếp hệ thống các đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng hiệu lực, hiệu quả.

Đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước, giải quyết TTHC theo quy định của Chính phủ và thực tiễn địa phương được xác định là một trong những nhiệm vụ quan trọng để cải cách tổ chức bộ máy, nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của tổ chức, công dân.

3.3. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Về tổ chức bộ máy:

Hiện nay, việc thực hiện cơ chế tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 16/2015/NĐ-CP của Chính phủ. Tuy nhiên, nhiều chính sách là điều kiện để triển khai thực hiện tự chủ, đổi mới giao dự toán nhưng lại chậm ban hành như: Khung giá dịch vụ, định mức kinh tế kỹ thuật, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công, cơ chế giám sát, đánh giá kiểm định chất lượng,... Vì vậy, việc đẩy mạnh thực hiện tự chủ trong các đơn vị sự nghiệp công lập vẫn chưa thực sự đồng bộ.

Trong thời gian qua, việc đẩy mạnh phân quyền, ủy quyền quản lý nhà nước

đã được quan tâm, chú trọng. Bên cạnh những kết quả tích cực đạt được, trong quá trình triển khai phân cấp, ủy quyền, vẫn còn nhiều vướng mắc, bất cập. Mặc dù Luật Tổ chức chính quyền địa phương đã xác định về nguyên tắc, cơ quan nhà nước ở Trung ương và địa phương được quyền phân cấp, ủy quyền cho chính quyền địa phương hoặc cơ quan nhà nước cấp dưới. Nhưng mức độ, nội dung và phạm vi phân cấp, ủy quyền có thể thực hiện đến đâu phụ thuộc vào quy định quản lý nhà nước của từng ngành, lĩnh vực. Trên thực tiễn tham mưu nội dung này, các sở, ban, ngành gặp lúng túng trong việc xác định nội dung nào phân cấp, nội dung nào thực hiện ủy quyền vì chưa có tiêu chuẩn, tiêu chí cụ thể. Việc đánh giá đúng để đề xuất phân giao phù hợp, tương xứng về biên chế, nhân sự, ngân sách, phương tiện chưa thực hiện được vì chưa có hướng dẫn. Việc phân cấp, ủy quyền bước đầu tập trung vào giải quyết TTHC, còn những nhiệm vụ, thẩm quyền khác chưa được tham mưu triển khai đồng bộ; việc rà soát, kiểm tra, đánh giá chưa nề nếp, do vậy làm giảm hiệu quả chung.

b) Về quản lý, sử dụng biên chế

Tình hình thực tiễn tại địa phương ngày càng phát sinh nhiều nhiệm vụ mới, trong bối cảnh đẩy mạnh tinh giản biên chế như hiện nay đòi hỏi cán bộ, công chức phải tăng cường giờ làm việc để đáp ứng yêu cầu công việc. Bên cạnh đó, quy định không được thực hiện hợp đồng lao động trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập đã gây ra nhiều khó khăn, áp lực cho các cơ quan, đơn vị; đặc biệt là đối với những đơn vị đã đăng ký thi tuyển nhưng không có thí sinh trúng tuyển vào làm việc. Do đó, khi công chức nghỉ hưu, chuyển công tác, thôi việc dẫn đến đội ngũ công chức làm việc không được bổ sung kịp thời, không đủ người làm việc, thiếu tính kế thừa, tạo áp lực lớn cho việc giải quyết các công việc của cơ quan, đơn vị.

Đối với viên chức sự nghiệp giáo dục và đào tạo, số lượng người làm việc trong các cơ sở giáo dục phổ thông được xác định trên số lớp thực tế ở từng cơ sở giáo dục và đào tạo theo định mức quy định tại Thông tư số 16/2017/TTBGDDĐT ngày 12/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Vì vậy, việc cắt giảm biên chế theo lộ trình hiện nay gây nhiều khó khăn cho ngành, địa phương khi phát triển quy mô trường, lớp.

Nhìn chung, việc giao chỉ tiêu giảm biên chế hàng năm nhưng chưa tính toán đến khối lượng công việc, yêu cầu phục vụ Nhân dân và kết quả, hiệu quả quản lý, thực hiện nhiệm vụ đã tạo ra bất cập rất lớn.

4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên

chức

4.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

a) Kết quả triển khai và thực hiện các nội dung về cải cách chế độ công vụ, công chức:

** Về cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm:*

Thực hiện Quyết định số 2067/QĐ-BNV ngày 31/12/2015 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt danh mục vị trí việc làm trong các cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh Khánh Hòa, UBND tỉnh đã ban hành bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm của 21 cơ quan, tổ chức hành chính và 01 bản mô tả của khối huyện thuộc tỉnh, 01 bản mô tả của khối thành phố thuộc tỉnh (100% các cơ quan, tổ chức hành chính thuộc tỉnh Khánh Hòa đã được ban hành bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm).

Đã triển khai thực hiện việc phê duyệt danh mục vị trí việc làm của các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị quyết số 89/NQ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ. Hầu hết đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh, trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đã được phê duyệt danh mục vị trí việc làm; giao thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập được giao quyền tự chủ (tự đảm bảo chi thường xuyên, chi đầu tư và tự đảm bảo chi thường xuyên) phê duyệt theo thẩm quyền danh mục vị trí việc làm, xây dựng và phê duyệt Bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm của đơn vị.

Đến nay đã có 91/113 (đạt 80,53%) đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cấp tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt.

** Việc thực hiện đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức:*

- Công tác tuyển dụng tiếp tục được thực hiện đúng quy định. Các thông tin về nhu cầu tuyển dụng, kế hoạch tuyển dụng, thời gian, địa điểm tổ chức thi, ôn tập, danh sách thí sinh, quyết định phê duyệt tài liệu ôn tập,... đều được thông báo, niêm yết công khai, đúng quy định. UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch và tổ chức triển khai kế hoạch tuyển dụng công chức hành chính năm 2015, năm 2018 và năm 2019.

Trong năm 2013, Khánh Hòa đã tổ chức thi tuyển công chức hành chính nhà nước năm 2013 theo hình thức thi trực tuyến. Đây là kỳ thi có số lượng thí sinh đăng ký thi đông nhất từ trước đến nay và lần đầu tiên tỉnh Khánh Hòa thực hiện thi bằng hình thức này.

Việc tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục, thời gian và thẩm quyền theo quy định tại Luật Viên chức và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Về thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo nguyên tắc cạnh tranh: Việc tổ chức thi được triển khai thực hiện sau khi có ý kiến phê duyệt Đề án của Bộ Nội vụ. Kết quả: Năm 2015: có 80 trường hợp trúng tuyển nâng ngạch từ ngạch Cán sự và tương đương lên ngạch Chuyên viên; năm 2016 có 86 trường hợp và năm 2018 có 77 trường hợp trúng tuyển nâng ngạch từ ngạch Chuyên viên và tương đương lên ngạch Chuyên viên chính; có 02 trường hợp trúng tuyển kỳ thi nâng ngạch từ Chuyên viên chính lên chuyên viên cao cấp do Bộ Nội vụ tổ chức năm 2016, năm 2018; 17 trường hợp trúng tuyển kỳ thi nâng ngạch Thanh tra viên lên Thanh tra viên chính; 01 trường hợp trúng tuyển kỳ thi nâng ngạch Thanh tra viên chính lên Thanh tra viên cao cấp do Thanh tra Chính phủ tổ chức năm 2018;...

- Về thực hiện thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý

Từ năm 2009, UBND huyện Cam Lâm đã tổ chức thí điểm thi tuyển chức danh Hiệu trưởng Trường học và đạt được những kết quả tích cực. Năm 2014: UBND huyện Cam Lâm đã tổ chức thi tuyển chức danh Hiệu trưởng Trường Mẫu giáo Hoàng Yến, Trường Tiểu học Cam Đức 2; UBND thành phố Nha Trang cũng đã có quyết định công nhận kết quả trúng tuyển kỳ thi thí điểm chức danh Hiệu trưởng Trường Mầm non Ngô Thời Nhiệm, Hiệu trưởng Trường Tiểu học Vĩnh Ngọc, Hiệu trưởng Trường THCS Lương Thế Vinh.

Theo công văn số 2424/BNV-CCVC ngày 09 tháng 5 năm 2017 của Bộ Nội vụ, Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Kế hoạch số 67-KH/TU ngày 31/10/2017 về việc tổ chức thí điểm thi tuyển chức danh trưởng phòng và tương đương. UBND tỉnh đã ban hành Quy định về trình tự, thủ tục tổ chức thi tuyển chức danh trưởng phòng và tương đương thuộc các phòng chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh. Đến nay, tỉnh Khánh Hòa đã tổ chức thi tuyển chức danh Trưởng phòng Tổ chức Đảng - Đảng viên thuộc Ban Tổ chức Tỉnh ủy; Trưởng phòng Quản lý Thể dục thể thao thuộc Sở Văn hóa và Thể thao; Trưởng phòng Dạy nghề thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Phó Chi cục trưởng Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ; Giám đốc Ban quản lý dự án các công trình xây dựng thị xã Ninh Hòa; Trưởng

phòng Y tế huyện Vạn Ninh; Sở Tài nguyên và Môi trường đang thông báo thi tuyển chức danh Trưởng phòng Giá đất - Bồi thường tái định cư và Trưởng phòng Nước, Khí tượng thủy văn và Biến đổi khí hậu; Ban Dân vận Tỉnh ủy và Sở Tư pháp không tổ chức thi tuyển do kiện toàn các phòng chuyên môn trực thuộc.

- Về chế độ, chính sách thu hút nhân tài vào bộ máy hành chính:

Triển khai có hiệu quả các Nghị quyết của HĐND tỉnh về việc quy định chế độ hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng nguồn cán bộ quy hoạch dự bị dài hạn và thu hút nhân tài. Đối với chính sách thu hút người tài vào bộ máy hành chính, từ năm 2010 tới nay, tỉnh Khánh Hòa đã thu hút được 202 trường hợp, trong đó có 15 trường hợp hiện đang công tác tại các cơ quan hành chính.

- Đổi mới công tác đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức:

Những năm qua, tỉnh Khánh Hòa ban hành nhiều văn bản về đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức như: Quy chế đánh giá cán bộ, công chức; Hướng dẫn đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức, hàng năm; Tiêu chí đánh giá, cán bộ lãnh đạo, quản lý thuộc diện Ban Thường vụ Tỉnh ủy quản lý của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

Thực hiện Nghị định số 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 và Nghị định số 88/2017/NĐ-CP ngày 27/7/2017 của Chính phủ, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các Nghị định trên. Hàng năm theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ, tiến hành đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức và báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

** Đổi mới nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức:*

- Đối với đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức:

Trong từng giai đoạn và hàng năm, UBND tỉnh đều ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; trong đó, chú trọng tăng cường thực hiện các lớp bồi dưỡng nhằm chuẩn hóa các tiêu chuẩn chức danh, vị trí việc làm cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo quy định hiện hành. Song song với việc xây dựng Kế hoạch, tiến hành triển khai thực hiện Chương trình phát triển nhân lực tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 - 2020 theo Nghị quyết số 10/2016/NQ-HĐND ngày 12/12/2016 của Hội đồng nhân dân tỉnh. Đã cụ thể hóa các mục tiêu của Nghị quyết bằng Kế hoạch triển khai Chương trình phát triển nguồn nhân lực tỉnh giai đoạn 2016 - 2020 và theo Kế hoạch triển khai chương trình phát triển cụ

thể từng năm.

Bên cạnh đó, chế độ hỗ trợ, khuyến khích tham gia đào tạo, bồi dưỡng của cán bộ, công chức, viên chức cũng được thay đổi và điều chỉnh nhiều lần bằng các Nghị quyết của HĐND tỉnh.

Để tạo điều kiện cho các địa phương chủ động trong công tác bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016 của Chính phủ về phân cấp quản lý nhà nước cho UBND cấp huyện, trong đó, cho phép UBND cấp huyện được chủ động ký kết các loại hình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức với các cơ sở giáo dục đào tạo trong nước.

** Việc áp dụng công nghệ thông tin, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức:*

Từ năm 2016, tỉnh Khánh Hòa đã sử dụng Phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức để quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cập nhật cơ sở dữ liệu mỗi khi có thay đổi.

** Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức:*

Tiếp tục tổ chức thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, UBND tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 về việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc của các sở, ngành, địa phương. Theo đó, UBND tỉnh yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tiến hành rà soát, hoàn thiện các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, đơn vị, địa phương bảo đảm sự chặt chẽ, thống nhất, phân định rõ trách nhiệm chủ trì và phối hợp của từng bộ phận chuyên môn đối với mỗi công việc, nhiệm vụ được giao, có ấn định cụ thể thời hạn phải báo cáo, hoàn thành, có sản phẩm cụ thể. Tất cả các công việc có yêu cầu xử lý, tham mưu phải được quản lý bằng phần mềm nhắc việc.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm chính đối với chất lượng các hồ sơ công việc, TTHC, các dự thảo văn bản trình UBND tỉnh hoặc tham mưu UBND tỉnh trình cấp có thẩm quyền, kể cả trong những lĩnh vực đã phân công cho cấp phó. Đối với những hồ sơ, dự thảo trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh nhưng bị trả lại từ 02 lần trở lên vì không đầy đủ thủ tục,

không đạt chất lượng chuyên môn, giao Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, chuyển cho Sở Nội vụ, Ban Tổ chức Tỉnh ủy để tham mưu cho Ban cán sự đảng UBND tỉnh, Ban Thường vụ Tỉnh ủy xem xét, sử dụng khi tiến hành đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể lãnh đạo, người đứng đầu theo phân cấp thẩm quyền.

b) Về công chức cấp xã:

** Cơ cấu, số lượng*

Theo số liệu Thống kê tính đến ngày 31/12/2019, tổng số lượng cán bộ, công chức cấp xã được bố trí trên địa bàn toàn tỉnh là 2.735 người; trong đó cán bộ cấp xã có 1.398 người, tỷ lệ 51,12%, công chức cấp xã có 1.337 người, tỷ lệ 48,88%.

Trong tổng số 2.735 người được bố trí có: 2.371 Đảng viên, tỷ lệ 86,69%; 1.005 người là nữ, tỷ lệ 36,75%; dân tộc thiểu số 211 người, tỷ lệ 7,71%.

** Về trình độ đào tạo*

Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức xã hàng năm theo kế hoạch được UBND tỉnh ban hành và theo Quyết định số 1956/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ góp phần nâng cao trình độ cho cán bộ, công chức cấp xã và hoàn thiện đạt chuẩn về lý luận chính trị, tin học, quản lý nhà nước theo quy định đối với cán bộ công chức cấp xã. Trình độ chuyên môn: Thạc sĩ 12 người, tỷ lệ 0,44%; Đại học 1.470 người, tỷ lệ 53,75%; Cao đẳng 212 người, tỷ lệ 7,75%; Trung cấp 951 người, tỷ lệ 34,77%; Sơ cấp 46 người, tỷ lệ 1,68%; chưa qua đào tạo 44 người, tỷ lệ 1,61%. Trình độ lý luận chính trị: Cao cấp lý luận chính trị 114 người, tỷ lệ 4,17%; Cử nhân 64 người, tỷ lệ 2,34%; Trung cấp 1.803 người, tỷ lệ 65,92%; Sơ cấp 405 người, tỷ lệ 14,81%; chưa qua đào tạo 349 người, 12,76%. Trình độ Quản lý nhà nước: Chuyên viên chính và tương đương 34 người, tỷ lệ 1,24%; Chuyên viên và tương đương 490 người, tỷ lệ 17,92%; Cán sự và tương đương 1.521 người, tỷ lệ 55,61%; chưa qua đào tạo 690 người, tỷ lệ 25,23%.

4.2. Những tồn tại hạn chế và nguyên nhân

- Bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm đã được ban hành và triển khai thực hiện; tuy nhiên còn một số vị trí việc làm hiện nay chưa được bố trí phù hợp do một số cán bộ, công chức, viên chức đã lớn tuổi, không tham gia đào tạo, bồi dưỡng; chưa tổ chức thi nâng ngạch cho công chức....

- Các quy định về điều kiện, tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý chưa

đầy đủ, cụ thể nên một số cán bộ, công chức, viên chức vẫn chưa đáp ứng tiêu chuẩn, điều kiện của chức vụ, chức danh.

- Việc đánh giá cán bộ, công chức vẫn chưa đúng thực chất, còn thiếu các tiêu chuẩn và căn cứ định lượng; hướng dẫn đánh giá chưa được thống nhất, thường xuyên thay đổi nên các sở, ngành, địa phương lúng túng trong việc triển khai.

5. Cải cách tài chính công

5.1. Kết quả chủ yếu đạt được

a) Tình hình triển khai các chính sách cải cách về thuế, thu nhập, tiền lương, tiền công và các chính sách an sinh xã hội:

Trên cơ sở các quy định của Trung ương và các Bộ, ngành có liên quan, UBND tỉnh chỉ đạo triển khai chế độ tiền lương, tiền công theo đúng quy định. Kịp thời triển khai và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương xác định nhu cầu, nguồn và phương thức chi thực hiện điều chỉnh mức lương cơ sở theo lộ trình của Chính phủ; tổng hợp báo cáo nhu cầu và nguồn thực hiện cải cách tiền lương gửi Bộ Tài chính theo quy định.

Việc phân cấp quản lý nguồn thu, nhiệm vụ chi bảo đảm tính minh bạch, dân chủ, công khai trong quản lý ngân sách. Theo đó, HĐND, UBND tỉnh quy định các nội dung và định mức chi ngân sách, quy định mức phí, lệ phí cụ thể trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Tài chính và các Bộ, ngành có liên quan. Các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã căn cứ nội dung, định mức và dự toán ngân sách được giao để tổ chức thực hiện chức năng, nhiệm vụ một cách chủ động, kịp thời, đúng mục đích và tiết kiệm, hiệu quả. Đây là cơ sở để thực hiện có hiệu quả chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tổ chức bộ máy, thực hiện nhiệm vụ, biên chế và tài chính các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, tạo động lực trực tiếp để các sở, ngành, địa phương phấn đấu hoàn thành vượt mức kế hoạch thu ngân sách, tiết kiệm chi hành chính để tăng thu nhập.

b) Thực hiện đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước của tỉnh:

Căn cứ các quy định của các Bộ, ngành có liên quan về tài chính doanh nghiệp, các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thực hiện đúng chế độ kế toán doanh nghiệp theo Thông tư 200/2014/TT-BTC của Bộ Tài chính. Thực hiện phê duyệt báo cáo đánh giá tình hình tài chính, kết quả đánh giá xếp loại hằng năm của các công ty TNHH MTV do UBND tỉnh làm chủ sở hữu.

Thực hiện nghiêm quy định của Chính phủ về đổi mới cơ chế quản lý đối với các doanh nghiệp có vốn nhà nước hoặc do Nhà nước chủ sở hữu, phê duyệt Điều lệ doanh nghiệp, quy định trách nhiệm, quyền hạn của người đại diện chủ sở hữu phần vốn nhà nước tại các doanh nghiệp.

c) Đổi mới cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học và công nghệ ở tỉnh:

Đối với cơ chế tự chủ theo Nghị định số 115/2005/NĐ-CP và Nghị định số 96/2010/NĐ-CP, tỉnh có 02 đơn vị sự nghiệp khoa học công nghệ công lập trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, trong đó: Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn đo lường chất lượng được phân loại là tổ chức khoa học và công nghệ công lập tự bảo đảm chi thường xuyên; Trung tâm Ứng dụng tiến bộ Khoa học và công nghệ được phân loại là tổ chức khoa học và công nghệ công lập tự bảo đảm một phần chi thường xuyên.

d) Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh:

Về cơ bản, tỉnh Khánh Hòa đã có nhiều nỗ lực để nâng cao hiệu quả phân bổ nguồn lực và sử dụng tài chính công. Hiện nay, Nhà nước vẫn đang duy trì phương thức quản lý ngân sách theo các khoản đầu vào như: Chương trình lập, chấp hành và quyết toán ngân sách chủ yếu dựa trên cơ chế kiểm soát chi phí đầu vào, nên cơ quan quản lý ngân sách thiên về kiểm soát, khống chế các khoản chi ngân sách theo các khoản mục chi (chi bao nhiêu, chế độ và chính sách chi tiêu...) và vấn đề quan trọng hơn là khối lượng sản phẩm dịch vụ cung ứng cho xã hội, so với chi phí chi ra (hiệu quả) chưa được đánh giá một cách chính xác.

Cơ chế cấp phát ngân sách vẫn chủ yếu dựa trên chỉ tiêu biên chế, chưa căn cứ vào khối lượng, tính chất và kết quả công việc. Do vậy, chưa tạo ra đột phá để tinh giảm biên chế và tăng thu nhập cho cán bộ, công chức. Nhiều nội dung, định mức chi hành chính không phù hợp.

đ) Tăng cường đầu tư, đồng thời đẩy mạnh xã hội hóa, huy động toàn xã hội chăm lo phát triển giáo dục và đào tạo, y tế, dân số - kế hoạch hóa gia đình, thể dục, thể thao:

Với các chính sách ưu đãi về giao đất, cho thuê đất; chế độ miễn, giảm thu tiền sử dụng đất, tiền thuê đất đối với dự án đầu tư xây dựng sử dụng đất đô thị, đất ở để xây dựng công trình xã hội hóa; chính sách ưu đãi về tín dụng đã góp phần thúc đẩy mục tiêu về mở rộng, thu hút các nguồn lực, tiềm năng đầu tư trong

xã hội cho địa phương nói chung. Đơn vị sự nghiệp ngoài công lập tham gia cung ứng dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực giáo dục, đào tạo, khám chữa bệnh với nhiều loại hình, phương thức hoạt động, tạo sự cạnh tranh, thúc đẩy nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công; góp phần giảm chi ngân sách nhà nước.

Các doanh nghiệp được hưởng chính sách ưu đãi về miễn, giảm tiền thuê đất, thuê hạ tầng cơ sở, góp phần thu hút các nguồn lực đầu tư vào các cơ sở xã hội hóa; từ đó tạo sự cạnh tranh, thúc đẩy việc nâng cao chất lượng dịch vụ công, nâng cao dân trí, góp phần phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Doanh nghiệp mạnh dạn hơn trong việc đầu tư đa dạng hóa loại hình, phương thức hoạt động và sản phẩm dịch vụ; từng bước đáp ứng được một phần nhu cầu sử dụng dịch vụ sự nghiệp công của một bộ phận dân cư trên địa bàn tỉnh.

e) Thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập ở tỉnh:

** Về thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ*

Đến nay tất cả các cơ quan hành chính đã triển khai thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính, cụ thể: Cấp tỉnh: 54/54 đơn vị; Cấp huyện: 150/150 đơn vị; Cấp xã: 136/136 xã, phường, thị trấn. Tất cả 340/340 đơn vị đã xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn đã được hoàn thiện từng bước, bảo đảm đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho cán bộ công chức trên tinh thần tiết kiệm không để lãng phí tài sản công.

Có tăng thu nhập từ nguồn tiết kiệm khoán chi nên cán bộ, công chức yên tâm công tác, có ý thức chấp hành giờ giấc lao động và năng suất lao động. Mỗi cán bộ, công chức cũng có ý thức thực hành tiết kiệm và chống lãng phí trong sử dụng điện, nước, điện thoại, xăng, xe công tác. Nguồn tiết kiệm để chi tăng thu nhập cho cán bộ, công chức được tăng dần do nhận thức về cơ chế khoán của từng cá nhân đã được nâng cao.

** Đánh giá tình hình thực hiện và kết quả thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ:*

Tổng số đơn vị đã giao quyền tự chủ tự chịu trách nhiệm theo Nghị định 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 là 662/662 đơn vị. Trong đó, tự đảm bảo chi đầu

tư và chi hoạt động: 04 đơn vị; tự đảm bảo toàn bộ kinh phí hoạt động: 35 đơn vị; tự đảm bảo một phần kinh phí hoạt động: 82 đơn vị; ngân sách bảo đảm toàn bộ kinh phí hoạt động: 541 đơn vị (chủ yếu là sự nghiệp giáo dục và trạm y tế).

Số các đơn vị đã xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ 662/662 tổng số đơn vị được giao quyền tự chủ, đạt tỷ lệ 100%.

Trên cơ sở dự toán giao và phương án tài chính năm được duyệt, mỗi đơn vị xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị mình, thường xuyên kiểm tra, kiểm soát từng khoản chi đảm bảo đúng mục đích, tiết kiệm, có hiệu quả.

Đối với cơ chế tự chủ theo Nghị định số 115/2005 và Nghị định số 96/2010/NĐ-CP, tỉnh có 02 đơn vị sự nghiệp khoa học công nghệ công lập trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, trong đó: Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn đo lường chất lượng được phân loại là tổ chức khoa học và công nghệ công lập tự bảo đảm chi thường xuyên; Trung tâm Ứng dụng tiến bộ Khoa học và công nghệ được phân loại là tổ chức khoa học và công nghệ công lập tự bảo đảm một phần chi thường xuyên.

5.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế:

- Bên cạnh những mặt đã làm được, nhìn chung cải cách tài chính công vẫn còn chậm vì chủ yếu chấp hành các cơ chế, chính sách từ trung ương, địa phương không thể tự ban hành cơ chế. Trong đó, các quy định cụ thể hóa để triển khai đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập gắn với đẩy mạnh xã hội hóa chưa được các Bộ, ngành Trung ương ban hành đầy đủ.

- Do chỉ tiêu biên chế của tỉnh thấp, phải thực hiện lộ trình cắt giảm theo từng năm trong khi khối lượng công việc ngày càng nhiều nên ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết công việc.

- Chưa có hệ thống chỉ tiêu đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan nhà nước theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ nên chưa đánh giá được mức độ thực hiện nhiệm vụ của cơ quan nhà nước gắn với việc giao tự chủ về biên chế và tài chính.

- Cơ chế cấp phát ngân sách vẫn chủ yếu dựa trên chỉ tiêu biên chế, chưa căn cứ vào khối lượng, tính chất và kết quả công việc. Do vậy, chưa tạo ra đột phá để tinh giảm biên chế và tăng thu nhập cho cán bộ, công chức. Nhiều nội dung, định mức chi hành chính không phù hợp.

- Từ khi triển khai Nghị định số 16/2015/NĐ-CP đến nay, các quy định cơ chế tài chính, ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật và giá dịch vụ áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công thuộc thẩm quyền của Chính phủ và các bộ ngành Trung ương chưa được ban hành kịp thời.

b) Nguyên nhân:

Các văn bản quy định của Trung ương sau khi Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ra đời còn chậm, ban hành chưa đầy đủ để làm cơ sở pháp lý để địa phương thực hiện triển khai đồng bộ cho các đơn vị sự nghiệp công trên tất cả các lĩnh vực.

Nhiều cơ quan, đơn vị còn lúng túng khi xây dựng các quy định để cụ thể hóa nội dung các quy định về đổi mới cơ chế quản lý, cơ chế tài chính. Vẫn còn sự e ngại trong chuyển đổi cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập sang thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đặc biệt là tự chủ về tài chính.

6. Hiện đại hóa hành chính

6.1. Kết quả đạt được

a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh:

Trong giai đoạn 2011 - 2020, UBND tỉnh ban hành 03 văn bản quy phạm pháp luật, 25 quyết định, 02 chỉ thị, 01 chương trình và 13 kế hoạch, bao gồm: Khung kiến trúc Chính phủ điện tử phiên bản 1.0, Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) giai đoạn 2011 - 2015, 2016 - 2020, kế hoạch ứng dụng CNTT hàng năm và các nội dung khác phục vụ hoạt động quản lý, tổ chức triển khai ứng dụng CNTT trên địa bàn tỉnh,...

Trong đó, tỉnh đã xây dựng và triển khai áp dụng hệ thống pháp lý phục vụ quản lý, vận hành và sử dụng Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh với 04 văn bản, gồm: Quy chế quản lý hoạt động và cung cấp thông tin trên Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Quy chế quản trị, cập nhật các phân hệ cơ sở dữ liệu thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Quy chế phối hợp, kiểm soát, đối soát thanh toán trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Quy chế làm việc của Ban Biên tập Cổng Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

Đã triển khai đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT hàng năm đối với 100% cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp huyện, các đơn vị sự

nghiệp trực thuộc UBND tỉnh. Đồng thời, xây dựng và triển khai áp dụng Hệ thống quản lý an toàn, an ninh thông tin theo tiêu chuẩn ISO/IEC 27001 cho Trung tâm dữ liệu của tỉnh; thành lập Đội Ứng cứu khẩn cấp sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh Khánh Hòa; xây dựng và triển khai kế hoạch Ứng phó sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh hàng năm,...

b) Kết quả đạt được trong ứng dụng công nghệ thông tin tại tỉnh:

** Về hạ tầng công nghệ thông tin, hệ thống phần mềm quản lý, dữ liệu chuyên ngành, phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin:*

Hạ tầng CNTT dùng chung của tỉnh đã được nâng cấp đáp ứng nhu cầu phục vụ lãnh đạo, chỉ đạo điều hành được an toàn, thông suốt. 100% cơ quan, địa phương được đầu tư trang thiết bị CNTT, lắp đặt hệ thống mạng nội bộ; 29/29 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện kết nối mạng diện rộng tỉnh; 259 điểm kết nối mạng truyền số liệu chuyên dùng từ cấp tỉnh đến cấp xã; 100% cán bộ, công chức có máy tính kết nối internet phục vụ công tác chuyên môn và hơn 3.436 chữ ký số được cấp cho cán bộ, công chức.

** Về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh*

- Số đơn vị sử dụng Phần mềm quản lý văn bản và điều hành; tỷ lệ văn bản được trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử giữa các cơ quan hành chính nhà nước; hiện trạng kết nối giữa các hệ thống quản lý văn bản và điều hành với trực liên thông văn bản quốc gia:

Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành của tỉnh đã được triển khai đồng bộ đến toàn bộ các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã. Tỷ lệ văn bản đi/đến được chuyển trên môi trường mạng (hoàn toàn điện tử, vừa điện tử vừa giấy) đạt 98%. Kết nối, liên thông và trao đổi văn bản điện tử giữa Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành của tỉnh với Hệ thống của Văn phòng Chính phủ, các Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương qua Trực liên thông văn bản quốc gia.

Hệ thống Phần mềm một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công tỉnh đang được tích hợp, kết nối thông qua Trực liên thông văn bản quốc gia đến Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Hiện đã có 34 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của tỉnh đã được tích hợp lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. 100% cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến xã triển khai Phần mềm một cửa điện tử, phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ

chức, công dân. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 trên tổng số hồ sơ được công bố tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ở mức độ 3, 4 trung bình đạt trên 50%.

100% các công/trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước thuộc tỉnh đáp ứng quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Tỷ lệ cán bộ, công chức được cấp tài khoản hộp thư điện tử công vụ:

Trên 4.700 tài khoản thư điện tử đã được cấp cho các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh phục vụ trao đổi, gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan hành chính nhà nước. 100% cơ quan cấp tỉnh, huyện, xã đã được cấp chứng thư số; tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử và sử dụng chữ ký số trên văn bản điện tử tại các cơ quan nhà nước thuộc tỉnh đạt trên 98%.

- Công tác xử lý hồ sơ công việc qua môi trường mạng (tỷ lệ hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng):

Với việc hệ thống Quản lý văn bản và điều hành được triển khai xuyên suốt từ cấp tỉnh đến cấp xã, các cơ quan, đơn vị đã quan tâm xử lý hồ sơ công việc qua môi trường mạng. 100% văn bản đến được giao và xử lý trên Hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành, công việc được xử lý xuyên suốt trên phần mềm từ khi nhận văn bản/công việc đầu vào đến khi có kết quả đầu ra.

** Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp; triển khai các hệ thống một cửa điện tử:*

Triển khai đồng bộ với mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại, từ năm 2013 đến năm 2014, Phần mềm một cửa điện tử được triển khai nhân rộng đến tất cả các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (166 cơ quan, đơn vị). Phần mềm này đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 trở lên, quản lý toàn bộ quá trình, lưu chuyển hồ sơ điện tử trong nội bộ cơ quan hành chính và giữa các cơ quan hành chính, tổng hợp, kết xuất báo cáo phục vụ kiểm soát hồ sơ trên toàn tỉnh.

Sau hơn 05 năm vận hành vận hành hệ thống cũ, Khánh Hòa đã đầu tư, đưa vào vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh từ ngày 31/8/2018 trên nền Internet với 04 hạng mục chính gồm: Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến (trong đó có Bộ phận một cửa trực tuyến tập trung); Phần mềm một cửa điện tử kiến trúc mới dùng chung cho tất cả các cơ quan hành

chính thuộc tỉnh và các cơ quan liên quan cũng có thể tham gia khi được phép; 04 phân hệ cơ sở dữ liệu tổng hợp dùng chung cho toàn tỉnh; các phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu chuyên ngành tương ứng được xây dựng và tích hợp theo lộ trình.

Người dân, tổ chức, doanh nghiệp chỉ cần vào một đầu mối duy nhất (hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn hoặc dichvucong.khanhhoa.gov.vn) là có thể được cung cấp, hỗ trợ các tiện ích tốt nhất của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa như cập nhật được các thông tin, dữ liệu, tài liệu, văn bản quản lý theo nhu cầu; được tra cứu, hướng dẫn, tư vấn thực hiện cơ chế, chính sách; có thể tra cứu thông tin TTHC trên toàn bộ các lĩnh vực quản lý nhà nước, thuộc thẩm quyền giải quyết của tất cả các cấp hành chính; được tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giải đáp thắc mắc về quy định TTHC,... Bên cạnh đó, với nhiều tiện ích, dịch vụ công trực tuyến được cung cấp sẽ giúp người dân, doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, tự động cập nhật tình hình giải quyết TTHC qua tin nhắn SMS; hỗ trợ khách hàng tra cứu tiến độ qua tin nhắn SMS hoặc quét mã QR Code; nếu có nhu cầu, khách hàng có thể đăng ký sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu chính, thanh toán trực tuyến giúp giảm thiểu rủi ro về các vấn đề xã hội như an toàn giao thông, môi trường,... Trong gần 02 năm hoạt động, Trung tâm đã hỗ trợ hơn 3.682 lượt khách hàng và hơn 920 lượt người dùng sử dụng Cổng Dịch vụ công và phần mềm Một cửa điện tử qua phương tiện trao đổi trực tuyến và đường dây nóng.

Trung tâm đã thực hiện kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo yêu cầu về tích hợp, đăng nhập một lần (SSO), bố trí máy chủ bảo mật, đồng bộ trạng thái hồ sơ thủ tục hành chính, gắn cổng đăng nhập và banner liên kết Cổng Dịch vụ công quốc gia; đã kết nối, tích hợp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tính đến ngày 11/6/2020, số hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh đã được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia là 92.755 hồ sơ, đúng thứ 08/63 tỉnh về số lượng hồ sơ đã được đồng bộ; số dịch vụ công cho phép nộp hồ sơ trực tuyến từ Cổng quốc gia về tỉnh là 34 dịch vụ (hộ tịch, giao thông vận tải, du lịch, lý lịch tư pháp, đăng ký kinh doanh, lao động - thương binh và xã hội, công thương, nông nghiệp và phát triển nông thôn, thông tin và truyền thông, đất đai, lưu trữ).

Các phần mềm nghiệp vụ chuyên ngành, cơ sở dữ liệu (CSDL) chuyên ngành (bưu chính, viễn thông, đầu tư, quy hoạch, y tế, cấp phép xây dựng đô thị,

giao đất, cho thuê đất, du lịch), CSDL dùng chung (CSDL TTHC, CSDL khách hàng, CSDL người dùng, CSDL kết quả giải quyết TTHC,...) được xây dựng, hoàn thiện và sẵn sàng kết nối, liên thông với nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia.

- Số đơn vị xây dựng, sử dụng phần mềm một cửa điện tử, tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử:

Phần mềm một cửa điện tử theo giải pháp kiến trúc mới của Trung tâm đã đáp ứng các yêu cầu về liên thông giải quyết hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Đến nay, có 298 cơ quan, đơn vị tham gia sử dụng phần mềm một cửa điện tử bao gồm: 164 cơ quan hành chính cấp tỉnh, huyện xã; 23 cơ quan ngành dọc (bảo hiểm xã hội, thuế, công an); 101 phòng, ban thuộc UBND huyện; 09 cơ quan đơn vị sự nghiệp (Văn phòng đăng ký đất đai); ngoài ra còn có sự tham gia của Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa. 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết trên Phần mềm một cửa điện tử.

c) Tình hình triển khai hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001: 2015:

Đảm bảo thực hiện Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, đến cuối năm 2014, tại Khánh Hòa đã hoàn thành việc tổ chức triển khai xây dựng, áp dụng và đánh giá chứng nhận mới và mở rộng đối với toàn bộ TTHC cho 84 hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) độc lập với 153 cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) gồm: 20 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; 19 Chi cục trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; 08 UBND cấp huyện xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với 77 phòng/ban chuyên môn trực thuộc; 24 cơ quan chuyên môn cấp huyện (các phòng: Tài nguyên và Môi trường, Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội); 13 UBND cấp xã thí điểm xây dựng và áp dụng HTQLCL độc lập. Các HTQLCL thường xuyên được rà soát, cập nhật để đảm bảo áp dụng cho 100% TTHC thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan.

Trong năm 2016 và 2017, tỉnh Khánh Hòa đã hoàn thành việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 cho 124 UBND cấp xã trong toàn tỉnh (đảm bảo xây dựng và áp dụng HTQLCL cho 100% UBND cấp xã). Đến năm 2020, toàn tỉnh Khánh Hòa đã tổ chức xây dựng và áp dụng HTQLCL cho 100% CQHCCNN cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và 01 đơn vị sự nghiệp cấp tỉnh, gồm tổng cộng 167 HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 được áp dụng trong 277 CQHCCNN, bao gồm: Cấp tỉnh có 21 HTQLCL trong 38 CQHCCNN (bao gồm cả 17 chi cục và tương đương trực thuộc); cấp huyện có 08 HTQLCL trong 101

CQHCCN cấp huyện (bao gồm các phòng/ban chuyên môn trực thuộc); cấp xã có 137 HTQLCL trong 137 UBND cấp xã; 01 đơn vị sự nghiệp là Văn phòng Đăng ký Đất đai (bao gồm cả 08 Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai cấp huyện).

Song song với đó, Sở Khoa học và Công nghệ đã hướng dẫn cho các CQHCCN 03 cấp thực hiện duy trì và áp dụng HTQLCL phù hợp với định hướng triển khai ISO điện tử, phù hợp với mô hình Chính phủ điện tử, hoàn thành chuyển đổi toàn bộ 167 HTQLCL sang TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2021.

Trong giai đoạn 2015 - 2020, tỉnh đã tổ chức kiểm tra 100% HTQLCL trong các CQHCCN cấp tỉnh và huyện, xã; đảm bảo tối thiểu 40% CQHCCN cấp tỉnh và huyện được kiểm tra tại cơ quan. Đồng thời, đã tổ chức 15 lớp tập huấn, đào tạo cho 970 lượt cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong tỉnh.

6.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh kết quả chung tích cực, vẫn còn một số cơ quan, đơn vị chưa nhận thức đầy đủ về vị trí, vai trò ứng dụng CNTT trong công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công, do đó công tác chỉ đạo triển khai, tổ chức thực hiện các hoạt động này chưa thực sự quyết liệt. Việc tích hợp và chia CSDL giữa các hệ thống thông tin của địa phương còn chậm triển khai, cơ chế phối hợp cập nhật và chia sẻ CSDL còn hạn chế, dẫn đến các nguồn CSDL bị phân tán, thông tin số chưa bảo đảm tính xác thực cao.

Nguồn nhân lực đảm nhận việc phối hợp triển khai và tổ chức quản lý vận hành, bảo đảm an toàn các hệ thống thông tin còn mỏng và yếu, đặc biệt ở cấp huyện, xã. Động lực để thay đổi thói quen làm việc hiện đại của cán bộ, công chức bị hạn chế trong điều kiện khối lượng công việc chuyên môn lớn.

Còn một số cơ quan hành chính nhà nước chưa thực hiện đầy đủ các quy định của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg. Công tác phân công, bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm ISO chưa hợp lý, nhất là khi có sự thay đổi công tác. Điều này dẫn đến phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng chưa được rà soát thường xuyên, quy trình quản lý chưa được thực hiện đầy đủ. Hiện nay, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP đã kiểm soát chặt việc giải quyết TTHC và tích hợp với công cụ ISO. Do đó, việc áp dụng HTQLCT trong các cơ quan HCNN theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, công tác kiểm tra HTQLCT theo Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN không còn thích hợp, tồn kém chi phí.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH 10 NĂM

QUA

1. Đánh giá khái quát kết quả đã đạt được

Trong giai đoạn 2011 - 2020, công tác CCHC đã được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh. Quá trình triển khai xây dựng, ban hành chương trình giai đoạn, kế hoạch CCHC hàng năm đã bảo đảm tính kế thừa, tính đồng bộ và xác định trọng điểm CCHC phù hợp, có sự cập nhật, điều chỉnh và phát triển các mục tiêu CCHC theo sát tình hình thực tế. Những vấn đề khó, phức tạp được UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh chỉ đạo kịp thời; tình hình, kết quả thực hiện được theo dõi, đánh giá một cách thường xuyên, cụ thể, chú trọng kết quả, hiệu quả thực chất. Từ đó, tạo chuyển biến một cách căn bản trong nhận thức, ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện CCHC tại từng sở, ngành, địa phương, trong từng cán bộ, công chức, viên chức; kỷ cương CCHC tiếp tục được tăng cường.

Trong quá trình triển khai, đã có sự phân công, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các ngành, các cấp, các lĩnh vực, và đặc biệt là sự phối hợp, gắn kết đồng bộ, hiệu quả giữa các cơ quan tham mưu CCHC. Những nội dung, nhiệm vụ có liên quan đến các lĩnh vực ngành dọc cũng được phối hợp triển khai rất thuận lợi, nhất là phối hợp triển khai kết nối hệ thống Văn bản quản lý và điều hành, thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết TTHC, phối hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh trên môi trường điện tử.

Qua rà soát, tổng hợp, hầu hết các quy định, chỉ đạo của Trung ương về CCHC đều được tỉnh quan tâm triển khai đầy đủ, từ: Cải cách thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, cấp quốc gia, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp, cải thiện chỉ số tiếp cận điện năng; cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia; cải cách và tinh giản tổ chức bộ máy, xây dựng vị trí việc làm, tinh giản biên chế; đổi mới và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; cải cách tài chính công, thực hiện dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực kho bạc; hiện đại hóa hành chính. Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập có tiến bộ và duy trì đạt mục tiêu trên 80% mà Chương trình tổng thể của Chính phủ và Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020 đã đề ra.

Toàn bộ 07 giải pháp quản lý nhà nước về CCHC theo Chương trình tổng

thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 ban hành tại Nghị quyết 30c/NQ-CP của Chính phủ đã được tỉnh quan tâm triển khai đồng bộ, nề nếp, từ: Xây dựng chương trình, kế hoạch, phân công và phối hợp, nâng cao năng lực tham mưu, tuyên truyền, kiểm tra, đánh giá, xếp hạng kết quả CCHC, làm cho CCHC hướng về kết quả thực chất, gắn kết chặt chẽ với thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước của từng cơ quan, đơn vị. Trong đó, việc đưa chỉ số hài lòng vào đánh giá kết quả CCHC và dùng chỉ số, xếp hạng kết quả CCHC hàng năm để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, của tổ chức cơ sở đảng và bình xét thi đua - khen thưởng một cách nghiêm túc, nề nếp đã thật sự tạo chuyển biến mạnh mẽ trong các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh.

Đối với các mục tiêu mà tỉnh Khánh Hòa đề ra giai đoạn 2011 - 2020, thì hầu hết các mục tiêu đều đạt, trong đó nhiều chỉ tiêu vượt kế hoạch, hoàn thành sớm hạn, như: Triển khai mô hình một cửa liên thông theo hướng hiện đại, hoàn thiện quy trình giải quyết TTHC 03 cấp, hoàn thiện cơ sở dữ liệu TTHC, tỷ lệ thủ tục được cắt giảm thời gian so với quy định, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tỷ lệ văn bản điện tử gửi/nhận trên môi trường mạng, ban hành mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm, chỉ tiêu giảm biên chế hành chính, sự nghiệp, chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Đặc biệt, tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn ở ba cấp hành chính tỉnh và tại các cơ quan ngành dọc đã giảm rất đáng kể, tỷ lệ hồ sơ sớm hẹn tăng rất mạnh.

Việc đưa Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động đã tạo chuyển biến mạnh mẽ trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, phục vụ Nhân dân trên các nền tảng, phương thức hiện đại, góp phần tích cực xây dựng chính quyền điện tử, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, giảm phiền hà, phục vụ tốt hơn nhu cầu công việc, TTHC của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã thể hiện rất tốt vai trò là đầu mối, kết nối và giải quyết toàn bộ các mối quan hệ phối hợp trực tuyến bên trong và với bên ngoài hệ thống.

Mặc dù Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa được triển khai trước khi Chính phủ ban hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và chỉ đạo xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia, nhưng việc kết nối, tích hợp thành công Trung tâm với Cổng Dịch vụ công quốc gia trong thời gian vừa qua khẳng định mô hình Trung tâm đã đi đúng định hướng dịch vụ công trực tuyến tập trung; thực hiện công khai, hỗ trợ, tiếp nhận và giải quyết toàn bộ nhu cầu dịch vụ công của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông

qua một địa chỉ. Nhờ đó, việc kết nối được thực hiện nhanh chóng, thuận lợi, chỉ qua một đầu mối và thực hiện kết nối một lần (kể cả các dịch vụ nền), sẵn sàng cao cho việc mở rộng theo lộ trình chung của Chính phủ.

Trong quá trình tổ chức thực hiện CCHC tại tỉnh Khánh Hòa 10 năm qua, đã xuất hiện rất nhiều giải pháp, sáng kiến hữu ích từ thực tiễn, được quan tâm triển khai hoàn thiện, nhân rộng, góp phần rất thiết thực thúc đẩy tiến trình và hiệu quả CCHC, từ đó góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC ở một số đơn vị còn chưa sâu sát, quyết liệt; các công cụ và giải pháp quản lý, điều hành CCHC chưa được áp dụng đồng bộ, hiệu quả, chủ yếu là do hạn chế trong nhận thức và trong năng lực chỉ đạo, tham mưu CCHC.

Hệ thống thể chế, chính sách của tỉnh vẫn chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh. TTHC và điều kiện kinh doanh vẫn còn nhiều phức tạp, bất cập, tiếp tục là điểm nghẽn chung. Hồ sơ trễ hạn còn nhiều trên một số lĩnh vực như đầu tư, đất đai. Xã hội hóa lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp còn chậm, chưa đột phá; chưa thể triển khai đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với lĩnh vực sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo. Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh có cải thiện nhưng môi trường kinh doanh chưa bền vững.

Nguyên nhân khách quan là phân cấp giữa Trung ương và chính quyền địa phương chưa đủ mạnh, nhất là phân cấp về thẩm quyền ban hành thể chế, tổ chức bộ máy và biên chế. Có sự không thống nhất, đồng bộ về phân cấp giữa Luật tổ chức chính quyền địa phương với các luật, quy định quản lý ngành, lĩnh vực. Chế định phân quyền còn thiếu cụ thể. Cải cách tiền lương triển khai chậm, mức lương hành chính còn quá thấp, phải hỗ trợ bằng tiết kiệm tăng thu nhập nhưng định mức khoán của tỉnh rất thấp do cân đối ngân sách gặp nhiều khó khăn, nhất là trong điều kiện tác động của dịch Covid-19. Đến nay, Chính phủ đã ban hành Nghị định về đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập nhưng các quy định, hướng dẫn cụ thể, cần thiết để triển khai thì chưa ban hành đầy đủ.

Về chủ quan, sự phối hợp giữa các ngành, các cấp thuộc tỉnh trong việc triển khai các nhiệm vụ, đề án có lúc chưa đồng bộ. Năng lực dự báo chưa đáp ứng đầy đủ. Một số cơ quan, địa phương hầu như không có sáng kiến cải cách, triển

khai chưa thực chất. Công tác kiểm tra tại một số đơn vị, địa phương còn chưa chặt chẽ, chưa quyết liệt trong xử lý vi phạm. Chưa có cơ chế điều phối phù hợp trong triển khai cải cách thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh.

3. Những bài học kinh nghiệm trong triển khai CCHC

Để cải CCHC thật sự tạo đột phá, cần có sự thống nhất lãnh đạo của Tỉnh ủy, sự chỉ đạo, điều hành tập trung của UBND tỉnh, có sự phối hợp, tham gia tích cực của các ban đảng, sở, ngành, địa phương; có sự ủng hộ tích cực của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Phải thật sự quyết liệt, nề nếp và nghiêm túc trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện. Kết quả thực hiện CCHC phải được công khai.

Tăng cường quán triệt, làm rõ và chế tài trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong quản lý, chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính; lấy kết quả CCHC, giải quyết TTHC làm tiêu chí quan trọng để đánh giá, phân loại tổ chức cơ sở đảng, đánh giá mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, xét thi đua - khen thưởng; nhất là đối với người đứng đầu.

Trong quá trình tổ chức triển khai, cần phải áp dụng đồng bộ, hiệu quả các giải pháp bảo đảm CCHC, không xem nhẹ giải pháp nào. Các giải pháp đó cần phải được thể chế hóa để bảo đảm hiệu lực thực thi trên phạm vi toàn tỉnh. Đồng thời chú trọng đo lường, đánh giá toàn diện, chính xác, khách quan kết quả và tác động thực chất của CCHC đối với kinh tế - xã hội, lấy sự hài lòng của Nhân dân làm thước đo chủ yếu hiệu quả thực hiện CCHC.

Ngoài ra, cần phải thường xuyên nghiên cứu, tham khảo các mô hình hay, phát huy các sáng kiến của cơ sở, lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; chú trọng tổng kết thực tiễn để rút kinh nghiệm, hoàn thiện cơ chế, chính sách cải cách hành chính và có giải pháp phù hợp cho từng giai đoạn.

Phần thứ hai

ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CCHC NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2021 - 2030

Căn cứ vào kết quả tổng kết Chương trình tổng thể CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020; từ yêu cầu CCHC và định hướng phát triển kinh tế - xã hội, tỉnh Khánh Hòa đề xuất mục tiêu và những nội dung, nhiệm vụ CCHC trọng tâm 2021 - 2030 như sau:

1. Cải cách thể chế

- Rà soát, hoàn thiện quy trình xây dựng, ban hành các văn bản quy phạm

pháp luật của HĐND và UBND, trong đó bảo đảm quy định về TTHC; thực hiện đầy đủ việc đánh giá tác động của chính sách trong quy trình xây dựng Nghị quyết, xác định rõ trách nhiệm của cơ quan tham mưu ban hành chính sách, văn bản quy phạm pháp luật trên cơ sở Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Xây dựng và ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của địa phương theo phân công, phân cấp của Trung ương quy định về chế độ, chính sách đối với đội ngũ cán bộ pháp chế tại các sở, ngành, cán bộ xây dựng văn bản tại Sở Tư pháp, UBND cấp huyện.

- Rà soát, đánh giá tình hình thực hiện các quy định, chính sách hiện hành trên các lĩnh vực: Đầu tư, xây dựng, thuế, tài nguyên và môi trường, khoa học, công nghệ, khuyến công, nông nghiệp, nông thôn, ... để chủ động đề xuất Chính phủ, UBND tỉnh ban hành các chính sách phù hợp với bối cảnh kinh tế trong nước và quốc tế. Trên cơ sở đó ban hành theo thẩm quyền các chính sách mới, chính sách đặc thù; sửa đổi, bổ sung những quy định, chính sách chưa phù hợp, chồng chéo, mâu thuẫn để thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội, giữ vững an ninh, quốc phòng và trật tự, an toàn xã hội, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của nhân dân.

- Tập trung thực hiện rà soát văn bản quy phạm pháp luật hàng năm và định kỳ thực hiện rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện công bố đầy đủ danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc ngưng hiệu lực trong năm theo quy định.

- Tiếp tục tập trung nghiên cứu hoàn thiện thể chế, nhất là những quy định liên quan đến công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cơ chế, chính sách trên các lĩnh vực quản lý, cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, xã hội hóa, cải thiện môi trường kinh doanh, quản lý tài nguyên.

2. Cải cách TTHC

- Tiếp tục phát huy vai trò người đứng đầu trong chỉ đạo, lãnh đạo, ưu tiên tập trung nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC; gắn công tác cải cách TTHC với siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính và công tác thi đua, khen thưởng, đánh giá, phân loại, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức.

- Triển khai quyết liệt việc rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC, kiến nghị cắt giảm, bãi bỏ những thủ tục, điều kiện kinh doanh không cần thiết; thực hiện đầy đủ các giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh

tranh quốc gia theo nghị quyết của Chính phủ.

- Thường xuyên tinh chỉnh nội dung, quy trình TTHC, hoàn thiện và đồng bộ hóa cơ sở dữ liệu TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông chuyên nghiệp, hiệu quả, thông suốt.

- Bổ sung dịch vụ, tiện ích thực tuyến, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, 100% dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, đẩy mạnh thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

- Tiếp tục rà soát, thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Rà soát, hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, phân cấp và ủy quyền quản lý nhà nước trên các lĩnh vực.

- Tiếp tục rà soát, triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định về quản lý, sử dụng biên chế công chức, số lượng người làm việc; đảm bảo tinh giản biên chế đúng tiến độ, quy định của Trung ương.

- Triển khai các quy định của Trung ương về phân cấp, phân quyền, ủy quyền; hợp lý hóa tổ chức chính quyền đô thị, nông thôn, đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt theo quy định và hướng dẫn của cấp thẩm quyền.

4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

- Triển khai thực hiện Luật sửa đổi, bổ sung Luật cán bộ, công chức, Luật viên chức và các văn bản hướng dẫn thi hành. Triển khai Đề án định lượng hóa công việc để phân giao công việc theo vị trí việc làm, lượng hóa kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ gắn với đánh giá, phân loại cán bộ, công chức.

- Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ các cấp, nhất là cấp chiến lược đủ phẩm chất, năng lực và uy tín, ngang tầm nhiệm vụ theo các quy định của Trung ương, địa phương.

- Tiếp tục thực hiện tốt cải cách chế độ công vụ, công chức; xiết chặt kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động công vụ và ứng dụng công nghệ thông tin vào thi tuyển, thi nâng ngạch công chức, quản lý cán bộ, công chức, viên chức. Quản lý, thực hiện chế độ cập nhật, thông tin, báo cáo số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức hoàn toàn trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

- Tiếp tục tổ chức thực hiện tốt các chính sách về tinh giản biên chế; chính

sách tiền lương mới theo quy định.

- Thực hiện việc nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. chuẩn hóa khung năng lực theo từng vị trí việc làm, chức danh nghề nghiệp. Xây dựng quy chế đào tạo, bồi dưỡng và tham mưu chế độ thu hút nhân tài theo quy định mới của Chính phủ.

5. Cải cách tài chính công

- Trên cơ sở định lượng hóa công việc, tiến hành xây dựng tiêu chuẩn, định mức để xác định dự toán ngân sách được cấp phát trung hạn và hàng năm cho cơ quan hành chính. Thực hiện giao dự toán ngân sách nhà nước theo kết quả thực hiện nhiệm vụ gắn với chỉ tiêu trung hạn cho các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh. Xây dựng, triển khai một số cơ chế, giải pháp mới về tài chính công phù hợp với quy định pháp luật.

- Kết nối liên thông trực tuyến thu chi, ngân sách, thanh toán điện tử giữa cơ quan hành chính, kho bạc, ngân hàng; đẩy mạnh thu phí, lệ phí trực tuyến các dịch vụ hành chính công.

- Tiếp tục đổi mới cơ chế tài chính gắn với đổi mới cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập, đồng bộ với đẩy mạnh xã hội hóa dịch vụ sự nghiệp công, thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội.

6. Hiện đại hóa hành chính

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện cơ chế, chính sách về ứng dụng CNTT, phát triển Chính quyền điện tử. Xây dựng nền tảng công nghệ phù hợp phát triển Chính quyền điện tử, xây dựng đô thị theo hướng thông minh.

- Triển khai các giải pháp nhằm gắn kết ứng dụng CNTT với CCHC; áp dụng nhiều hình thức, phương pháp nhằm đổi mới phương thức làm việc phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục nghiên cứu, triển khai các phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo định hướng phát triển Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến; tổ chức hệ thống cơ sở dữ liệu của tỉnh theo mô hình dữ liệu lớn và điện toán đám mây; kết nối liên thông hệ thống ứng dụng và cơ sở dữ liệu; tiếp tục đầu tư, nâng cấp hạ tầng, phát triển các công cụ sử dụng trí thông minh nhân tạo để quản lý, điều hành và kiểm soát các quy trình cung cấp dịch vụ, quản trị hệ thống.

- Chuyển đổi toàn bộ HTQLCL của tỉnh sang TCVN ISO 9001:2015; triển khai ISO điện tử đồng bộ trong phát triển hệ thống Trung tâm Dịch vụ hành chính

công trực tuyến tỉnh. Tổ chức duy trì, kiểm tra, đánh giá và cải tiến hệ thống để không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động.

Phần thứ ba

NHỮNG KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trong quá trình tổ chức triển khai công tác CCHC tại địa phương, tỉnh Khánh Hòa gặp phải một số khó khăn, vướng mắc có nguyên nhân khách quan, đã được trình bày cụ thể tại các phần trước của Báo cáo, kiến nghị Trung ương xem xét, giải quyết. Đồng thời, UBND tỉnh Khánh Hòa có một số kiến nghị, đề xuất:

1. Kiến nghị chung

a) Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực ban hành văn bản (sửa đổi, bổ sung Luật ban hành văn bản QPPL năm 2015, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Nghị định số 55/2011/NĐ-CP ngày 04/7/2011 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của tổ chức pháp chế, ban hành Thông tư hướng dẫn thi hành,...). Có chế độ chính sách thỏa đáng cho những người làm công tác pháp chế tại các sở, ngành, cán bộ xây dựng văn bản tại Sở Tư pháp, UBND cấp huyện tương xứng với chức năng nhiệm vụ được giao. Tăng cường bồi dưỡng kiến thức pháp luật, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ pháp chế địa phương.

b) Kiến nghị Chính phủ chỉ đạo các Bộ, ngành Trung ương sớm có văn bản hướng dẫn thực hiện các nội dung có liên quan như: Quy định mẫu kết quả TTHC điện tử (theo các văn bản pháp luật chuyên ngành tại khoản 2 Điều 4 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 về công tác văn thư); hướng dẫn việc cấp bản sao điện tử từ sổ gốc và chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ tài liệu theo quy định tại khoản 1 Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; hướng dẫn công tác số hóa kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 25, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

c) Kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương khẩn trương hoàn thiện các cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hộ tịch để kết nối, chia sẻ với các địa phương, đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ làm việc với các Bộ, ngành Trung ương để thống nhất cơ chế kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành với các hệ thống thông tin cấp tỉnh, phục vụ cho việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuận lợi, thông suốt, liên thông trên phạm vi toàn quốc, tiết kiệm tài nguyên và chi phí thực hiện.

Việc hoàn thiện và chia sẻ, kết nối các cơ sở dữ liệu quốc gia sẽ giúp giảm đáng kể các thủ tục hành chính không cần thiết, vốn thuộc trách nhiệm quản lý, lưu trữ của các cơ quan nhà nước.

d) Kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương triển khai đầy đủ cơ chế một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; công bố quy trình chi tiết đối với phân việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của Bộ, ngành, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, đảm bảo thời hạn giải quyết, trả kết quả theo quy định của pháp luật.

Rà soát và công bố cập nhật TTHC kịp thời với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, theo 04 cấp trong phạm vi chuyên môn của ngành, để có cơ sở xác định đầy đủ phạm vi áp dụng xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước; đồng thời, cần cụ thể quy trình và thời hạn thực hiện; cập nhật kịp thời TTHC và quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

đ) Kiến nghị Trung ương xem xét, sớm ban hành các văn bản hướng dẫn, quy định khung về cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện cũng như việc tổ chức, sắp xếp tinh gọn các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện để địa phương có cơ sở triển khai thực hiện.

Cần có cơ chế bảo đảm sự thống nhất, đồng bộ giữa các luật quản lý chuyên ngành với khung phân cấp, ủy quyền, phân quyền của Luật Tổ chức Chính phủ, Luật Tổ chức chính quyền địa phương. Đồng thời, khắc phục tình trạng hình thành tổ chức bộ máy trong luật chuyên ngành; hạn chế quy định thành lập các tổ chức phối hợp liên ngành.

Xem xét giao số lượng người làm việc cho đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên cơ sở định mức được quy định tại Thông tư số 16/2017/TT-BGDĐT ngày 12/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo đối với cơ sở giáo dục phổ thông và Thông tư liên tịch số 06/2015/TTLTBGDĐT-BNV ngày 16/3/2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Nội vụ quy định về danh mục khung vị trí việc làm và định mức số lượng người làm việc trong các cơ sở giáo dục mầm non công lập.

e) Kiến nghị các Bộ, ngành xem xét, sớm có hướng dẫn cho địa phương triển khai thực hiện đối với các ngành có văn bản quy định được trích khoản thu từ phí, lệ phí được để lại để trang trải các hoạt động chuyên môn, trong đó có nội dung chi trả cho nhân công thực hiện nhiệm vụ được giao (các ngành: Lao động - Thương binh và Xã hội, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Y tế,...).

g) Trong điều kiện đẩy mạnh triển khai Chính quyền điện tử, chứng thư số đang được sử dụng là công cụ thay thế cho việc sử dụng con dấu và chữ ký tay, do vậy việc đa dạng các công cụ và mở rộng hình thức sử dụng chứng thư số là nhu cầu cấp thiết. Kiến nghị Ban Cơ yếu Chính phủ (Bộ Quốc phòng), Bộ Thông tin và Truyền thông sớm hoàn chỉnh và triển khai đồng bộ các giải pháp chuyển đổi phương thức lưu trữ chứng thư số chuyên dùng thay cho hình thức USB token hiện nay, hỗ trợ ký số trên thiết bị di động và kết nối và xác thực chéo giữa hệ thống chứng thực chuyên dùng Chính phủ với hệ thống chứng thực chứng thư số công cộng.

2. Kiến nghị cụ thể

a) Kiến nghị Bộ Nội vụ: Nghiên cứu, ban hành quy định chế độ hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp theo tinh thần Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Kiến nghị Văn phòng Chính phủ:

- Hiện nay, căn cứ pháp lý của rất nhiều TTHC đã hết hiệu lực thi hành và được thay thế bằng các văn bản quy phạm pháp luật khác đã có hiệu lực thi hành, nhưng các Bộ, ngành Trung ương chưa kịp thời công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ TTHC, gây khó khăn cho các địa phương trong công tác xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC. Do đó, đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét, đề nghị các Bộ, ngành tiến hành rà soát, thực hiện công bố TTHC đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật hiện hành.

Kiểm soát chặt chẽ việc tham mưu ban hành, công bố thủ tục hành chính của các Bộ, ngành Trung ương; khắc phục tình trạng không đồng bộ về thủ tục hành chính giữa các ngành, phân định thẩm quyền quyết định không hợp lý, giảm mạnh giấy tờ, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính không phù hợp.

- Tại khoản 5, Điều 13, Thông tư 01/2018/TT-VPCP về thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận một cửa quy định tỷ lệ % hồ sơ được tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt ở cấp huyện tối thiểu 50%, cấp xã phải đạt 100%. Tuy nhiên, yêu cầu này chỉ phù hợp với các thủ tục chứng thực, đăng ký giao dịch bảo đảm, kiến nghị Văn phòng Chính phủ sửa đổi quy định này.

- Tham mưu Chính phủ cho phép địa phương được tích hợp, đơn giản hóa các biểu mẫu, tờ khai khi thực hiện liên thông thủ tục hành chính.

- Trong quá trình kết nối thanh toán trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia, yêu cầu kỹ thuật đòi hỏi phải khai báo mã phí, lệ phí dịch vụ công trong nội

dung TTHC, nhưng hiện nay chưa có quy định hướng dẫn vấn đề này. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ có hướng dẫn cụ thể.

c) Kiến nghị Bộ Thông tin và Truyền thông:

- Ban hành hoặc trình Chính phủ ban hành các cơ chế pháp lý phục vụ việc xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử như: Quy định kết nối, chia sẻ dữ liệu quốc gia; quy định về quản lý chi phí thuê dịch vụ CNTT; hướng dẫn xác định chi phí phát triển, nâng cấp phần mềm nội bộ; định mức chi phí quản lý dự án, chi phí tư vấn đầu tư ứng dụng CNTT sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước thay thế các văn bản đã hết hiệu lực thi hành;...

- Thống nhất và có hướng dẫn cho địa phương về phạm vi và chức năng của nền tảng tích hợp, chia sẻ ứng dụng và CSDL quốc gia (NGSP) và nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (phát triển từ Trục liên thông văn bản quốc gia) để thống nhất mô hình triển khai nền tảng tích hợp, chia sẻ ứng dụng và CSDL tại địa phương (LGSP) và tránh đầu tư trùng lắp.

- Sửa đổi, bổ sung Quyết định số 2392/QĐ-BTTTT ngày 25/12/2017 ban hành bộ tiêu chí và phương pháp đánh giá mức độ chính quyền điện tử cấp xã và cấp huyện để đảm bảo phù hợp với tình hình thực tiễn.

d) Kiến nghị Bộ Tài chính:

- Ban hành Thông tư quy định về chế độ phụ cấp ưu đãi theo nghề cho đội ngũ pháp chế, đặc biệt là cán bộ làm công tác pháp chế thuộc Sở Tư pháp.

- Ban hành Thông tư quy định kinh phí ngân sách nhà nước bảo đảm cho công tác kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật để thay thế cho Thông tư số 122/2011/TTLT-BTC-BTP ngày 17/8/2011 lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí ngân sách nhà nước bảo đảm cho công tác kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật hiện không còn phù hợp với các văn bản pháp luật mới và tình hình thực tiễn của hoạt động kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật tại địa phương.

- Ban hành Thông tư hướng dẫn Nghị định số 16/2015/NĐ-CP để xác định tỷ lệ % nguồn thu để xác định loại hình đơn vị sự nghiệp công lập để tạo điều kiện thuận lợi cho các địa phương, đơn vị xác định cụ thể loại hình đơn vị sự nghiệp công lập.

- Tham mưu Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành ban hành cơ chế tự chủ các lĩnh vực theo quy định của Nghị định số 16/2015/NĐ-CP và ban hành các định

mức kinh tế - kỹ thuật và đơn giá dịch vụ áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công, văn bản hướng dẫn Nghị định số 32/2019/NĐ-CP để các địa phương thống nhất triển khai thực hiện.

- Hướng dẫn cụ thể việc triển khai biên lai điện tử đối với thu phí, lệ phí thực hiện TTHC; chỉ đạo Kho bạc Nhà nước nâng cấp dịch vụ công trực tuyến để bảo đảm phục vụ thông suốt, hiệu quả.

đ) Kiến nghị Bộ Tư pháp:

- Tham mưu Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung Nghị định số 55/2011/NĐ-CP cho phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành và tình hình đội ngũ pháp chế hiện nay.

- Mặc dù, thời gian qua, Bộ Tư pháp đã có văn bản hướng dẫn một số vướng mắc, kiến nghị của bộ, ngành, địa phương nhưng các nội dung này chưa mang tính chất quy phạm và chưa giải quyết triệt để các vướng mắc phát sinh trong thực tế tham mưu ban hành văn bản QPPL, chẳng hạn như việc xác định tính quy phạm của Nghị quyết về phát triển kinh tế - xã hội ở cấp huyện; việc quy định TTHC trong Nghị quyết của HĐND cấp tỉnh... Do vậy, kiến nghị Bộ Tư pháp sớm ban hành Thông tư hướng dẫn các quy định của Luật ban hành văn bản QPPL và Nghị định số 34/2016/NĐ-CP để thống nhất cách hiểu, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho địa phương trong việc triển khai thực hiện.

e) Kiến nghị Bộ Khoa học và Công nghệ:

- Tham mưu sửa đổi việc áp dụng HTQLCL trong cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ mang tính tự nguyện theo nhu cầu, tích hợp với công tác CCHC, giảm nhẹ các hoạt động áp dụng HTQLCL.

- rà soát, sửa đổi Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN, quy định lại công tác kiểm tra HTQLCL theo hướng phân cấp chủ động cho địa phương, gọn nhẹ, phối hợp với công tác kiểm tra CCHC tại địa phương.

- Ban hành chính thức các văn bản quy phạm pháp luật quy định và hướng dẫn công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL trong các cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; quy định mô hình và hướng dẫn xây dựng và áp dụng ISO điện tử đồng bộ với mô hình Chính phủ điện tử.

g) Kiến nghị Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cho phép tỉnh Khánh

Hòa triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với lĩnh vực bảo hiểm thất nghiệp để tạo thuận lợi nhiều hơn cho người lao động và các doanh nghiệp; kết nối hệ thống bảo hiểm thất nghiệp với Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

h) Kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường và Bộ Tài chính:

- Thông tư liên tịch số 88/2016/TTLT-BTNMT-BTC do liên Bộ Tài nguyên và Môi trường và Tài chính ban hành quy định tờ khai lệ phí trước bạ trong thành phần hồ sơ người sử dụng đất phải nộp có nhiều thông tin trùng lặp, gây nhiều khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp; chưa phù hợp với tinh thần của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 và chưa đáp ứng được yêu cầu đơn giản hóa TTHC.

Để bảo đảm đơn giản hóa thành phần hồ sơ, bảo đảm chặt chẽ về mặt pháp lý, kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường và Bộ Tài chính thống nhất cho phép triển khai tích hợp, lồng ghép các biểu mẫu, tờ khai trong lĩnh vực đất đai.

- Kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường sớm trình sửa đổi Luật đất đai 2013; hướng dẫn cụ thể về chỉ tiêu kế hoạch sử dụng đất hàng năm cho phù hợp với tính chất chỉ tiêu kinh tế - xã hội, khắc phục tình trạng xem chỉ tiêu kế hoạch là hạn ngạch giải quyết thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất trong quy hoạch.

Trên đây là báo cáo tổng kết Chương trình CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, phương hướng nhiệm vụ CCHC giai đoạn 2021 - 2030 và các kiến nghị, đề xuất. UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (b/c);
- Các Bộ: VPCP, Tư pháp, TTTT (b/c);
- TT. Tỉnh ủy (b/c);
- TT. HĐND tỉnh và các Ban (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- UBND cấp huyện, UBND cấp xã (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh; Công TT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo KH;
- Lưu: VT, DL, SNV, b.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Tấn Tuân

Phụ lục 1
Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số lượng văn bản chỉ đạo, điều hành						
-	Văn bản của Tỉnh ủy	-	1	2	1	1	3
-	Văn bản của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh	16	21	23	41	35	23
2	Số lượng các cơ quan, đơn vị được kiểm tra CCHC	17	21	33	48	34	44
3	Tuyên truyền CCHC						
-	Tổ chức cuộc thi tìm hiểu CCHC cấp tỉnh (Có tổ chức = x; Không tổ chức = 0)	x	0	x	0	x	0
-	Số lượng bản tin chuyên đề CCHC trên đài PT-TH tỉnh						
+	Bản tin trong chuyên mục CCHC	60	60	60	60	60	15
+	Tin, bài, phóng sự CCHC phát sóng trong chương trình thời sự	68	60	74	74	82	36
-	Số lớp tập huấn chuyên đề CCHC	2	2	2	2	2	
-	Xây dựng chuyên mục CCHC trên cổng TTĐT của tỉnh (Có xây dựng = x; Không xây dựng = 0) Có Cổng thông tin CCHC chuyên đề của tỉnh	x	x	x	x	x	x

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	Hình thức tuyên truyền CCHC khác (nếu có)	<ul style="list-style-type: none"> - Tuyên truyền nội dung, thông tin CCHC trên Cổng TTĐT tỉnh Khánh Hòa (website http://khanhhoa.gov.vn/); Cổng TTĐT Cải cách hành chính tỉnh (website http://cchc.khanhhoa.gov.vn/); Cổng Thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (địa chỉ: https://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn/), các Trang TTĐT của các Sở, ngành, đơn vị, địa phương. - Tuyên truyền Báo Khánh Hòa, các cơ quan báo chí Trung ương, các Văn phòng đại diện cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh; - Tuyên truyền trực quan các khẩu hiệu, phương châm CCHC; lồng ghép tuyên truyền qua hình thức sân khấu hóa - Quảng cáo TVC về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh để đẩy mạnh việc nộp hồ sơ trực tuyến trong thời gian giãn cách xã hội do dịch COVID – 19. - Phối hợp, huy động sự tham gia của các cơ quan đảng, đoàn thể, tổ chức chính trị, xã hội; tranh thủ sự ủng hộ, chỉ đạo của các cấp ủy Đảng trong công tác CCHC. - Kết hợp lồng ghép tuyên truyền CCHC với công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, công tác dân vận chính quyền và công tác thanh niên. - Lồng ghép trong các buổi giao ban ngành, cơ quan, đơn vị, nội dung các cuộc thi tìm hiểu chính sách, pháp luật, qua cuộc thi Ảnh “Chính quyền Khánh Hòa thân thiện, phục vụ nhân dân”... - Kết hợp tuyên truyền khi điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập. - Đưa nội dung CCHC vào chương trình bồi dưỡng chuyên viên, chuyên viên chính, ôn thi tuyển dụng công chức. - Phát tờ rơi cho khách hàng đến giao dịch tại Bộ phận một cửa, sử dụng chat box trao đổi thắc mắc, thông tin liên quan của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tuyên truyền qua mạng xã hội Zalo Official Account và fanpage Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, fanpage Nha Trang ngày mới của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy. 					
4	Số lượng mô hình, sáng kiến CCHC được triển khai áp dụng	43	43	83	83	94	Đang thẩm định
5	Xây dựng, áp dụng bộ tiêu chí đánh giá CCHC các cơ quan, đơn vị						
-	Bộ tiêu chí đánh giá sở, ngành	x	x	x	x	x	x
-	Bộ tiêu chí đánh giá UBND cấp huyện	x	x	x	x	x	x

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	Bộ tiêu chí đánh giá UBND cấp xã	x	x	x	x	x	x
-	Bộ tiêu chí đánh giá cơ quan ngành dọc tại địa	x	x	x	x	x	x
6	Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức						
-	Số lượng mẫu đã khảo sát	18.751	23.821	24.202	23.679	24.474	-
-	Mức độ hài lòng chung:						
+	Khôi các Sở	75,68%	76,64%	79,72%	80,46%	80,31%	-
+	UBND cấp huyện	76,45%	75,33%	78,72%	83,19%	82,46%	-
+	UBND cấp xã	78,28%	71,14%	77,33%	81,00%	80,05%	-
+	Bảo hiểm xã hội	71,90%	75,33%	78,72%	83,19%	82,46%	-
+	Ngành Công an	74,06%	71,90%	73,51%	79,52%	80,62%	-
+	Khôi Hải quan	77,54%	72,51%	74,58%	81,25%	80,52%	-
+	Kho bạc Nhà nước	76,13%	75,42%	72,88%	80,03%	83,19%	-
+	Lĩnh vực Thuế	75,83%	75,06%	73,69%	78,62%	80,18%	-
+	Ngân hàng Nhà nước	79,10%	73,74%	82,64%	81,05%	-	-
+	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	-	-	-	-	80,03%	-
+	Khôi Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa	-	69,82%	80,19%	83,57%	81,42%	-
+	Khôi Phòng khám đa khoa khu vực	-	70,14%	77,51%	78,00%	79,02%	-
+	Trạm Y tế	80,24%	73,90%	79,02%	81,05%	82,67%	-

Phụ lục 2
Thống kê các nhiệm vụ tại lĩnh vực cải cách thể chế

STT	Nhiệm vụ/tiêu chí	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)	
1	Tổng số văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) chủ trì soạn thảo đã được ban hành	59	88	49	58	31	10	
	Chia theo tên loại VBQPPL	Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh	20	39	19	12	9	1
		Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh	38	48	29	44	22	9
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp huyện	0	0	1	1	0	0
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện	1	1	0	1	0	0
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp xã	0	0	0	0	0	0
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã	0	0	0	0	0	0
2	Số VBQPPL được đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới sau rà soát	13	14	41	42	25	3	
3	Số VBQPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát	9	10	36	33	22	3	
4	Số VBQPPL đã kiểm tra theo thẩm quyền	1	1	1	2	0	0	
5	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền	0	1	1	0	0	0	
6	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền đã được xử lý	0	0	1	1	0	0	
7	Văn bản không phải là VBQPPL nhưng có chứa quy phạm pháp luật	0	0	2	1	0	0	

Phụ lục 3
Thông kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số TTHC của tỉnh	1.515	1.567	1.794	1.915	1.875	1.674
-	Số lượng TTHC cấp tỉnh	1.167	1.201	1.346	1.493	1.494	1.227
-	Số lượng TTHC cấp huyện	221	242	278	308	266	189
-	Số lượng TTHC cấp xã	127	124	170	114	115	94
-	Số TTHC do tỉnh ban hành (được giao trong Luật)	0	0	0	0	0	0
2.	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của tỉnh, như: giảm thời gian giải quyết...)	562	0	249	0	0	0
3.	Số TTHC được đề xuất phương án đơn giản hóa gửi bộ, cơ quan ngang bộ	3	14	13	18	8	0
4.	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/ Trang Thông tin điện tử	1.515	1.567	1.794	1.915	1.875	1.674 (164 áp dụng nhiều cấp)
5.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông						
-	Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành	1.199	1.219	1.329	1.443	1.502	1.634
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	198	219	233	358	272	281
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã	117	124	154	114	115	172

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp	30	42	50	80	74	76
-	Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	309	229	287	314	317	320
-	Số thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông hỗn hợp	115	115	115	115	120	120
-	Số lượng TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ	53	53	53	53	53	53
6.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC						
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/dã trả đúng hạn)	99,58%	92,82%	98,93%	98,64%	98,44%	98,61%
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/dã trả đúng hạn)	99,17%	89,64%	94,56%	97,38%	92,89%	97,33%
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/dã trả đúng hạn)	99,72%	94,62%	98,95%	98,90%	98,60%	99,42%
7.	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC						
-	Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm	21	133	5	9	605	136
-	Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm	21	133	5	9	605	123
-	Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng TTĐT	21	133	5	9	605	123

Phụ lục 4
Thông kê và so sánh số lượng tổ chức thuộc tỉnh Khánh Hòa

I. Số lượng, cơ cấu tổ chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

Tỉnh	Giai đoạn	Số cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh	Số Chi cục thuộc sở	Số phòng, văn phòng, thanh tra thuộc Sở	Số đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp tỉnh	Ghi chú
Khánh Hòa	Giai đoạn 2001-2010 (Tính đến 12/2010)	19	27	128	10	
Khánh Hòa	Giai đoạn 2011-2020 (Tính đến 12/2019)	20	26	118	9	

II. Số lượng, cơ cấu tổ chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện

Tỉnh	Giai đoạn	Số UBND cấp huyện	Số phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện	Số phòng, thanh tra thuộc UBND cấp huyện	Số đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp huyện	Ghi chú
Khánh Hòa	Giai đoạn 2001-2010 (Tính đến 12/2010)	9	91	8	525	
Khánh Hòa	Giai đoạn 2011-2020 (Tính đến 12/2019)	9	93	8	516	

III. Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập phân theo các lĩnh vực

Giai đoạn	Sự nghiệp GD-ĐT			Sự nghiệp y tế			Sự nghiệp VHDTT			Sự nghiệp khác		
	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện
Giai đoạn 2001-2010 (Tính đến 12/2010)	4	8	466	-	36	-	1	10	17	5	26	44
Giai đoạn 2011-2020 (Tính đến 12/2019)	3	38	473	-	25	-	1	9	8	5	39	35

Phụ lục 5
Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng
đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số biên chế cán bộ, công chức						
-	Tổng số được giao	2.179	2.141	2.108	2.076	1.968	1.926
-	Tổng số có mặt	1.935	1.855	1.831	1.825	1.871	-
2.	Tổng số biên chế viên chức						
-	Tổng số được giao	25.801	25.801	23.351	23.351	22.850	22.202
-	Tổng số có mặt	23.654	21.383	21.256	21.054	20.038	-
3.	Số công chức được tuyển dụng theo hình thức thi cạnh tranh	118	-	-	168	08 (xét tuyển)	-
4.	Số công chức được bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý thông qua thi tuyển cạnh tranh	-	-	-	-	-	-
5.	Số lượng cán bộ, công chức được tinh giản biên chế	03	21	08	03	06	0
6.	Số lượng công chức được bồi dưỡng, tập huấn hàng năm	2.792	3.031	6.711	2.971	2.915	-
7.	Số lượng viên chức được bồi dưỡng, tập huấn hàng năm	2.284	2.360	5.067	16.695	4.575	-
8.	Số lượng các lớp đào tạo, bồi dưỡng	110	139	216	303	233	-

Phụ lục 6
Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách tài chính công

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Số cơ quan hành chính thực hiện cơ chế tự chủ	244	341	341	342	341	341
	- Cấp tỉnh	55	54	54	55	54	54
	- Cấp huyện	150	150	150	150	150	150
	- Cấp xã	39	137	137	137	137	137
2.	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh thực hiện cơ chế tự chủ	9	9	9	9	9	9
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư	-	-	-	-	-	-
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên	1	1	1	5	5	5
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	8	8	8	4	4	4
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên	0	0	0	0	0	0
3.	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh thực hiện cơ chế tự chủ	138	135	135	129	116	116
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư			2	3	4	4
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên	7	8	15	18	19	18

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	77	81	75	72	61	61
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên	54	46	43	36	32	33
4.	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp huyện thực hiện cơ chế tự chủ	528	534	534	548	539	539
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư	-	-	-	-	-	-
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên	8	7	12	16	15	15
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	42	51	46	18	17	17
	Số lượng đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên	478	476	476	514	507	507
5.	Số tổ chức khoa học và công nghệ công lập thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 54/2016/NĐ-CP	2	2	2	2	2	2

Phụ lục 7
Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực hiện đại hóa hành chính

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tỷ lệ văn bản hành chính được trao đổi dưới dạng điện tử	58%	62%	93.2%	87%	97.3%	98%
2.	Số đơn vị kết nối Trục liên thông văn bản QG	-	-	-	01	163	163
3.	Số lượng văn bản nhận trên Trục liên thông VBQG	-	-	-	-	494	2.092
4.	Số lượng văn bản gửi trên Trục liên thông VBQG	-	-	-	-	760	1.939
5.	Số lượng chữ ký số	443	640	1.145	1.569	2.084	3.436
6.	Tỷ lệ công chức có hộp thư điện tử	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7.	Số cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	28/28	29/29	29/29	29/29	29/29	29/29

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
7.1	Số UBND cấp xã triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	137	137	137	137	137	136
8.	Số cơ chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc	28/28	29/29	29/29	29/29	29/29	29/29
8.1	Số UBND cấp xã sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN không máy chủ) để trao đổi công việc	137	137	137	137	137	136
9.	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có Cổng/Trang Thông tin điện tử	28/28	29/29	29/29	29/29	29/29	29/29
9.1	Số UBND cấp xã có Cổng/Trang Thông tin điện tử	27	27	30	35	128	127
10.	Số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	126	473	562	496	139	792

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
11.	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ	20 %	31%	37%	81%	93,5%	80%
12.	Số đơn vị sử dụng phần mềm một cửa điện tử	281	282	282	282	298	298
13.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử	90%	95%	100%	100%	100%	100%
14.	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện đã Công bố HTQLCL ISO TCVN 9001:2008	28/28	29/29	29/29	29/29	29/29	29/29
14.1	Số UBND cấp xã đã Công bố HTQLCL ISO TCVN 9001:2008	14	14	137	137	137	136

Phụ lục 8
Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính nhà nước
tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
1.	Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước	Đạt
2.	Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
3.	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	Đạt
4.	Chuyên giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận	Chưa đạt (<i>Chưa có quy định hướng dẫn của Trung Ương về việc chuyên giao. Đồng thời, qua rà soát, các cơ quan, đơn vị chưa đề xuất những nhiệm vụ để thực hiện chuyên giao</i>)
5.	Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
6.	Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020	- Lĩnh vực giáo dục: Không đạt - Lĩnh vực Y tế: Đạt
7.	Đội ngũ công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm;	Đạt
8.	Đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu	Đạt

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
	hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau	
9.	Các trang tin, cổng thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet	Đạt
10.	20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền điện tử được xác thực định danh điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cơ quan	Đạt
11.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của địa phương đạt từ 20% trở lên: Đạt (hiện là 20,87%) - Tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia: Đạt trong năm 2020 - 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử: Đạt.
12.	Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.	<ul style="list-style-type: none"> - Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4: Đạt trong năm 2020. - 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động: Đạt (100%). - 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp: Đạt. - 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Chưa đạt. - 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐCP ngày 13 tháng

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
		<p>6 năm 2011 của Chính phủ: Đạt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính: Không đạt. - 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử: Đạt (100%). - 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến: Không đạt. - 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp: Không đạt. (CSDL quốc gia về đăng ký doanh nghiệp chưa thực hiện chia sẻ dữ liệu)
13.	<p>100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các bộ, ngành được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử; tối thiểu 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật).</p>	<p>Đạt (cả 3 cấp hành chính tỉnh đạt xấp xỉ 100%)</p>
14.	<p>Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.</p>	<p>Không đạt (<i>Đang xây dựng hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh</i>)</p>
15.	<p>Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử.</p>	<p>Đạt</p>
16.	<p>100% cơ quan kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.</p>	<p>Đạt</p>