

Số: *175* /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày *14* tháng 9 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính trong quý III năm 2020 của tỉnh Khánh Hòa

Thực hiện chế độ báo cáo cải cách hành chính (CCHC) định kỳ theo quy định của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác CCHC quý III năm 2020 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC

1. Triển khai kế hoạch CCHC năm 2020

Trọng tâm triển khai công tác CCHC quý III năm 2020 của tỉnh Khánh Hòa là tiếp tục thực hiện quyết liệt cải cách thể chế và thủ tục hành chính (TTHC); đẩy mạnh thực hiện trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện dịch vụ bưu chính công ích; hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp; triển khai kết nối Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với Cổng Dịch vụ công quốc gia; hoàn thành kiểm tra công tác CCHC tỉnh.

Tính đến thời điểm hiện tại, tất cả các nội dung đều được triển khai, hoàn thành đúng tiến độ đề ra, đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

2. Chỉ đạo, điều hành CCHC

UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản, chỉ đạo quan trọng về CCHC, yêu cầu các sở, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh thực hiện toàn diện, sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực, bám sát chương trình và kế hoạch CCHC của tỉnh, góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng suất và hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, phục vụ tốt nhất cho Nhân dân. Tiêu biểu như:

- Văn bản số 5568/UBND-KSTT ngày 08/6/2020, chỉ đạo thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai liên thông giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Phần mềm một cửa điện tử, không gửi kèm theo văn bản, hồ sơ giấy để tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao hiệu quả phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

- Văn bản số 8385/UBND ngày 17/8/2020, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh để ứng phó với tình hình dịch bệnh Covid-19 xuất hiện trở lại và đang diễn biến phức tạp. Chấp hành chỉ đạo, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã đẩy mạnh truyền thông, khuyến khích và hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đăng ký nộp và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. Bố trí các điều kiện cần thiết cho việc phòng, chống lây nhiễm tại Bộ phận Một cửa để phục vụ Nhân dân trong trường hợp đến nộp hồ sơ trực tiếp. Tiếp tục duy trì điểm hỗ

trợ dịch vụ công trực tuyến ở cơ sở đề hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, đăng ký sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, thực hiện thanh toán trực tuyến;...

- Quyết định số 2259/QĐ-UBND ngày 28/8/2020 về việc công bố danh mục quy trình TTHC cho phép thực hiện dịch vụ bưu chính công ích, thực hiện trực tuyến, thanh toán trực tuyến. So với trước đây, danh mục mới lần này đã được mở rộng hơn rất nhiều về lĩnh vực và số lượng quy trình TTHC, cụ thể: Cho phép thực hiện dịch vụ bưu chính công ích là 1.143 quy trình TTHC, đạt tỷ lệ 100% quy trình TTHC có phát sinh hồ sơ, tăng 958 quy trình và gấp hơn 06 lần; cho phép nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet là 746 quy trình TTHC (mức độ 3 là 355, mức độ 4 là 391), chiếm tỷ lệ 65,27%, tăng 606 quy trình và gấp hơn 05 lần; cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí là 451 quy trình TTHC, chiếm tỷ lệ 39,46%, tăng 191 quy trình và gấp gần 02 lần.

Với danh mục quy trình TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến được mở rộng, cộng với mức độ sẵn sàng về kỹ thuật, sự chủ động của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc chuyển trạng thái từ trực tiếp sang trực tuyến, đang kỳ vọng sẽ tạo ra những bước đột phá mới trong thời gian tới, góp phần đưa Khánh Hòa trở thành một trong những địa phương dẫn đầu cả nước về triển khai dịch vụ công trực tuyến và cung cấp các tiện ích hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã triển khai các giải pháp quyết liệt, cụ thể để nâng cao hiệu quả công tác CCHC. Ban hành nhiều văn bản chỉ đạo thực hiện quyết liệt các giải pháp khắc phục hạn chế, những vấn đề chưa hài lòng, nâng cao hiệu quả CCHC và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp, đặc biệt là giải quyết hồ sơ TTHC. Họp Ban Chỉ đạo, giao ban về CCHC để đánh giá cụ thể những mặt đã đạt được, hạn chế, tồn tại, xác định phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm, giúp các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc nắm chắc và triển khai thuận lợi. Triển khai các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, tăng cường thông tin truyền thông và hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích. Thực hiện đánh giá, nhận xét định kỳ (tháng/quý) kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của từng cán bộ, công chức, viên chức. Giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ đúng và sớm hạn cho các đơn vị để tạo động lực phấn đấu.

3. Tập huấn nghiệp vụ, đẩy mạnh tuyên truyền CCHC

Công tác tuyên truyền CCHC quý III năm 2020 tại tỉnh Khánh Hòa tiếp tục được triển khai quyết liệt, đồng bộ, tập trung chuyển tải những trọng tâm và quyết tâm CCHC của tỉnh; tiếp tục củng cố, tăng cường sự ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với công tác CCHC; hướng đến thống nhất nhận thức và hành động trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, từ đó nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ Nhân dân.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tổ chức tuyên truyền về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp CCHC, các dịch vụ công trực tuyến bằng hình thức trực quan,

trên công/trang thông tin điện tử, thông qua các hội nghị, hội thảo, đối thoại, báo, đài,... Thống nhất tuyên truyền trực quan tại Bộ phận Một cửa với các khẩu hiệu: “Sự hài lòng của Nhân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”; “Dân chủ, nhanh gọn, đúng luật”; “Hãy nộp hồ sơ điện tử để giảm giấy tờ, thời gian và chi phí”; “Hãy nộp hồ sơ điện tử để góp phần phòng, chống Covid-19”;...

Một số cơ quan, địa phương vẫn tiếp tục duy trì thực hiện hiệu quả các phương châm, khẩu hiệu tuyên truyền đề nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức đề cao tinh thần, trách nhiệm, tận tụy phục vụ Nhân dân. Sở Tư pháp thực hiện khẩu hiệu “4 xin, 4 luôn” (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ). UBND huyện Khánh Vĩnh với khẩu hiệu “Khi bị từ chối tiếp nhận hồ sơ, khách hàng được quyền yêu cầu cơ quan Nhà nước trả lời bằng văn bản”. UBND thị xã Ninh Hòa với khẩu hiệu “Cán bộ, công chức quyết tâm thực hiện tốt 5 biết, 5 rõ, 3 không, 3 thể hiện (5 biết gồm: Biết nghe dân nói, biết nói dân hiểu, biết làm dân tin, biết xin lỗi, biết cảm ơn; 5 rõ gồm: Rõ người, rõ việc, rõ quy trình, rõ trách nhiệm, rõ hiệu quả; 3 không gồm: Không chậm trễ trong giải quyết công việc, TTHC, không sách nhiễu, phiền hà Nhân dân, không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần; 3 thể hiện gồm: Tôn trọng trong quan hệ, giao tiếp, văn minh trong giao tiếp, giải quyết công việc, gần gũi).

Tỉnh Khánh Hòa tiếp tục thực hiện các giải pháp đồng bộ để đẩy mạnh truyền thông Trung tâm. Đã cung cấp hơn 15.000 tờ rơi giới thiệu, quảng bá Trung tâm đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp; xây dựng 02 TVC quảng cáo kết quả dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để phát trên Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa, phát trên các nền tảng mạng xã hội. Đã gửi phiếu khảo sát online để xin ý kiến rộng rãi của khách hàng thông qua email, tin nhắn SMS và trên trang thông tin điện tử, kết quả có 91,15% khách hàng hài lòng với dịch vụ công trực tuyến do Trung tâm cung cấp. Đã tổ chức Hội nghị giới thiệu Trung tâm đến hơn 200 đại diện các cơ quan Đảng, Đoàn thể, Hội, Hiệp hội trong tỉnh.

Bảo hiểm xã hội tổ chức 156 hội nghị đối thoại, tuyên truyền về chính sách bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế tại các khu dân cư với 13.871 người tham gia. Ngành Hải quan tiếp tục duy trì thực hiện hiệu quả “Tổ tư vấn cấp Cục, cấp Chi cục”; tiếp nhận và trả lời 147 phản ánh, kiến nghị, thắc mắc của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về thủ tục hải quan. Ngành Thuế triển khai Tuần lễ “Đồng hành cùng người nộp thuế” để lắng nghe ý kiến doanh nghiệp, người nộp thuế; duy trì thực hiện chương trình “Đồng hành cùng Doanh nghiệp khởi nghiệp” của Tổng cục Thuế trên địa bàn tỉnh, đã hỗ trợ 1.314 Doanh nghiệp khởi nghiệp.

Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa thực hiện 12 chuyên mục CCHC (10 phút) và lồng ghép các nội dung tuyên truyền về CCHC trong các chuyên đề, chuyên mục xây dựng Đảng, Kinh tế, Thuế, Công đoàn,...; 12 chuyên mục hộp thư truyền hình phản ánh những vấn đề bức xúc của cá nhân, tổ chức và trả lời của các cơ quan, đơn vị liên quan. Báo Khánh Hòa đã thực hiện gần 20 tin, bài, phỏng vấn về CCHC; tập trung giới thiệu, thông tin về kết quả CCHC của tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương; giới thiệu các ứng dụng, tiện ích mới trên Trung tâm;...

Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh tiếp tục phát huy vai trò tích cực, đã đăng tải cập nhật 76 tin bài, văn bản CCHC của Trung ương và của tỉnh, cập nhật kịp thời các thông tin CCHC quan trọng, thu hút 122.256 lượt truy cập, nâng tổng số lượng truy cập lên hơn 2.118.505 lượt sau 05 năm hoạt động. Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã tương tác và giải đáp hàng trăm vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Trang facebook HanhchinhcongKH cũng tạo hiệu ứng rất tốt với gần 250.000 lượt truy cập và tương tác, hỏi đáp về dịch vụ công trực tuyến.

4. Kiểm tra công tác CCHC, khảo sát, nâng cao mức độ hài lòng

Đoàn kiểm tra CCHC tỉnh đã kiểm tra 20/29 cơ quan, đơn vị, địa phương theo kế hoạch. Mục đích chính của công tác kiểm tra là bảo đảm việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương trong công tác CCHC; kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện công tác CCHC. Đối tượng được kiểm tra là các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan ngành dọc, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã. Bên cạnh việc kiểm tra toàn diện công tác CCHC trên tất cả các lĩnh vực, còn tiến hành kiểm tra chuyên đề về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử và lĩnh vực tài chính công.

Để phục vụ tổng kết công tác CCHC tỉnh giai đoạn 2011 - 2020, tỉnh Khánh Hòa đang tổ chức điều tra xã hội học lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với kết quả CCHC. Kết quả khảo sát sẽ được sử dụng để xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp CCHC của tỉnh giai đoạn 2021 - 2030. Hình thức khảo sát gồm trực tuyến và trực tiếp, với số phiếu dự kiến khảo sát trực tiếp là 4.500 phiếu.

Trên cơ sở báo cáo chỉ số CCHC của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương 2019 và báo cáo chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 do Bộ Nội vụ công bố, Sở Nội vụ - Cơ quan Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh đã xây dựng báo cáo kết quả chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2019. Báo cáo đã phân tích làm rõ những mặt đã làm được, hạn chế, thiếu sót trong công tác CCHC nói chung và sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh nói riêng, đã đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chỉ số CCHC tỉnh, chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân một cách bền vững trong những năm tiếp theo.

II. NHỮNG KẾT QUẢ TRỌNG TÂM TRÊN CÁC NỘI DUNG CCHC

1. Cải cách thể chế, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp

Việc xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật được tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng quy định. Đã ban hành các kế hoạch quản lý năm 2020 trên địa bàn tỉnh như: Rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật; theo dõi tình hình thi hành pháp luật; kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

Trong kỳ, đã ban hành 05 văn bản quy phạm pháp luật (01 nghị quyết của

HĐND tỉnh, 04 quyết định của UBND tỉnh), kịp thời thể chế hóa chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp và thống nhất của hệ thống pháp luật, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội, an ninh, quốc phòng của tỉnh.

UBND tỉnh đã ban hành nhiều đề án, kế hoạch, quy chế, quy định quan trọng góp phần cải cách thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh trên địa bàn tỉnh, tiêu biểu như: Đề án quản lý khai thác kinh doanh chợ trên địa bàn tỉnh; kế hoạch thực hiện Hiệp định Thương mại tự do giữa Việt Nam và Liên minh Châu Âu (EVFTA) trên địa bàn tỉnh; quy chế xây dựng, thẩm định, phê duyệt và quản lý, sử dụng kinh phí phát triển công nghiệp hỗ trợ cho các đề án thuộc Chương trình phát triển công nghiệp hỗ trợ tỉnh; quy chế phối hợp cập nhật, cung cấp, chia sẻ cơ sở dữ liệu và vận hành phần mềm hỗ trợ xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; quy định sửa đổi, bổ sung bảng giá tính thuế tài nguyên trên địa bàn tỉnh năm 2020; quy định về tiêu chuẩn, trình độ chuyên ngành đối với công chức cấp xã và nội dung quản lý cán bộ, công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh; quy định chế độ báo cáo định kỳ phục vụ mục tiêu quản lý trên địa bàn tỉnh; quy định mức bồi dưỡng lực lượng tham gia công tác bảo vệ an ninh, trật tự trên địa bàn xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh;...

Trong kỳ, các cơ quan ngành dọc của Trung ương trên địa bàn tỉnh đã tổ chức 04 hội nghị đối thoại với cá nhân, doanh nghiệp, nhà đầu tư, cụ thể: Ngành Bảo hiểm xã hội tổ chức hội nghị đối thoại về đẩy mạnh phương thức thanh toán không dùng tiền mặt với sự tham dự của 484 đại biểu là các doanh nghiệp, sở, ban, ngành, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên ngành bảo hiểm xã hội, ngân hàng, cơ quan thông tấn báo chí; Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh phối hợp với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam tổ chức Hội nghị kết nối Ngân hàng - Doanh nghiệp tại Khánh Hòa để hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn do dịch Covid-19; Ngành Thuế tổ chức 02 hội nghị đối thoại hướng dẫn sử dụng hóa đơn điện tử, phổ biến chính sách thuế bằng hình thức trực tuyến cho các doanh nghiệp mới.

2. Cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Công tác cải cách TTHC tiếp tục được UBND tỉnh đẩy mạnh thực hiện, đảm bảo yêu cầu và đạt hiệu quả cao. Trong kỳ, UBND tỉnh đã ban hành 14 quyết định công bố danh mục TTHC, trong đó có 46 thủ tục ban hành mới, 67 thủ tục sửa đổi, bổ sung, 34 thủ tục bị bãi bỏ. Tổng số TTHC ở 03 cấp hành chính thuộc tỉnh là 1.848, trong đó cấp tỉnh là 1.418 thủ tục, cấp huyện là 276 thủ tục, cấp xã là 154 thủ tục. Đã ban hành 08 quyết định phê duyệt 79 quy trình nội bộ giải quyết TTHC ở cả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã theo đúng hướng dẫn tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

Toàn bộ TTHC được công khai theo đúng quy định. Nội dung công khai gồm danh mục, nội dung thông tin, cách thức thực hiện, hồ sơ mẫu đã điền sẵn thông tin tham khảo; danh mục TTHC được tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, thực hiện trực tuyến, cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến. Việc công khai được thực hiện bằng 04 hình thức cơ bản: Công khai trên bảng niêm yết (khổ A4, in 01 mặt); in thành bộ đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu); công khai màn hình cảm ứng (được trang bị cho những đơn vị có số lượng giao dịch nhiều); công khai trên Trung tâm và công/trang thông tin tiếp nhận hồ sơ một cửa của các cơ quan, đơn vị.

UBND tỉnh hoàn thành việc rà soát, tái cấu trúc, chuẩn hóa và đồng bộ mã lĩnh vực, mã thủ tục theo cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và quyết định công bố của UBND tỉnh, với 2.112 quy trình TTHC chi tiết, phân định rõ thời hạn, thành phần hồ sơ và thẩm quyền giải quyết đối với từng trường hợp cụ thể, trong đó cấp tỉnh là 1.653, cấp huyện là 279, cấp xã là 180. Quy trình TTHC được cập nhật đầy đủ, đồng bộ trên Trung tâm để phục vụ công khai, tra cứu thủ tục và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối dịch vụ công trực tuyến với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được triển khai toàn diện, đồng bộ, sâu rộng, đạt được nhiều kết quả tích cực. Cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc, phục vụ Nhân dân không ngừng được cải tạo, nâng cấp hoặc đầu tư xây dựng mới để đảm bảo yêu cầu theo quy định. Việc rà soát và bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, đạo đức tốt, kỹ năng và kinh nghiệm giao tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa được quan tâm đúng mức.

Tỉnh Khánh Hòa hiện đang triển khai thí điểm nhiều mô hình, giải pháp, sáng kiến hữu ích, nhân văn, góp phần rất thiết thực để thúc đẩy tiến trình và hiệu quả CCHC như: “Trao Giấy báo tử, Trích lục khai tử tại gia đình của công dân chết tại đơn vị cấp xã”; “Thí điểm đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC lĩnh vực cư trú”; “Ghép nối liên thông 02 TTHC đăng ký kết hôn với TTHC cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân”; “Hợp nhất, tinh gọn một số tờ khai đất đai để loại bỏ các thông tin trùng lặp, không cần thiết”;...

Kể từ quý III năm 2020, tỉnh Khánh Hòa triển khai phối hợp với Trung tâm lý lịch tư pháp Quốc gia để giải quyết liên thông thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam. Việc luân chuyển hồ sơ, kết quả xác minh được thực hiện dưới dạng file điện tử, thông qua Phần mềm phối hợp tra cứu, xác minh của Bộ Tư pháp.

Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tiếp tục đi vào hoạt động có hiệu quả, 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

tuyển, 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.

Đến nay, tỉnh Khánh Hòa là một trong 24 tỉnh, thành phố trên cả nước đã hoàn thành việc kết nối tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tất cả các nội dung yêu cầu (đăng nhập một lần, đồng bộ danh mục hồ sơ, đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ, thanh toán trực tuyến). Trung tâm đã kết nối và đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết tất cả các thủ tục trực tuyến được kích hoạt trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đã đồng bộ trạng thái của 167.358 hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia sau gần 07 tháng hoàn thành kết nối, nằm trong nhóm 05 tỉnh có số lượng hồ sơ được đồng bộ trạng thái nhiều nhất.

Kết quả giải quyết hồ sơ và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Khánh Hòa từ ngày 10/6/2020 đến 10/9/2020:

* Khối cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, Văn phòng đăng ký đất đai: Đã tiếp nhận 168.364 hồ sơ, giải quyết và trả kết quả 149.758 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 146.548 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,86%, trễ hạn 3.210 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 2,14%, giảm 0,1% so với cùng kỳ năm 2019. Kết quả chi tiết của từng khối như sau:

- Khối cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Đã tiếp nhận 19.416 hồ sơ, giải quyết và trả kết quả 17.259 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 17.186 hồ sơ (99,58%), trễ hạn 73 hồ sơ (0,42%);

- Khối UBND cấp huyện: Đã tiếp nhận 16.517 hồ sơ, giải quyết và trả kết quả 11.482 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 9.710 hồ sơ (84,57%), trễ hạn 1.772 hồ sơ (15,43%);

- Khối UBND cấp xã: Đã tiếp nhận 75.183 hồ sơ, giải quyết và trả kết quả 71.268 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 70.920 hồ sơ (99,51%), trễ hạn 348 hồ sơ (0,49%);

- Khối Văn phòng Đăng ký đất đai: Đã tiếp nhận 57.248 hồ sơ, giải quyết và trả kết quả 49.749 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 48.732 hồ sơ (97,96%), trễ hạn 1.017 hồ sơ (2,04%).

Về hồ sơ trực tuyến: Đã tiếp nhận và giải quyết thành công 31.674 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 21,39%, nâng tổng số hồ sơ từ năm 2014 đến nay lên 292.730 hồ sơ (năm 2014: 38 hồ sơ; năm 2015: 352 hồ sơ; năm 2016: 5.529; năm 2017: 32.224 hồ sơ; năm 2018: 83.247 hồ sơ; năm 2019: 94.033 hồ sơ; 09 tháng đầu năm 2020: 74.748 hồ sơ).

Về hồ sơ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí: Đã tiếp nhận và giải quyết thành công 2.645 hồ sơ, với số tiền thu được là 135.466.000 đồng, nâng tổng số hồ sơ từ năm 2018 đến nay lên 4.805 hồ sơ, với tổng số tiền là 253.930.608 đồng.

Về hồ sơ được chuyển trả, tiếp nhận và chuyển trả qua dịch vụ bưu chính công ích: Hệ thống bưu điện đã tiếp nhận/chuyển trả 2.838 hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh, trong đó chuyển trả kết quả là 2.143 hồ sơ,

tiếp nhận và trả kết quả 695 hồ sơ, nâng tổng số hồ sơ đã tiếp nhận/chuyển trả từ năm 2015 đến nay lên 103.247 hồ sơ (chuyển trả 32.140 hồ sơ; tiếp nhận và chuyển trả 71.107 hồ sơ).

Hệ thống tin nhắn tự động SMS đã gửi tự động gần 30.000 tin nhắn đến điện thoại di động của khách hàng, cung cấp kịp thời các thông tin liên quan đến quá trình giải quyết hồ sơ đến tổ chức, cá nhân, giảm phiền hà, giảm thời gian và chi phí đi lại cho khách hàng.

* Khối các cơ quan ngành dọc tại tỉnh: Đã giải quyết 2.046.409 hồ sơ (ngành công an: 1.695.637 hồ sơ; ngành hải quan: 12.787 hồ sơ; ngành bảo hiểm xã hội: 161.849 hồ sơ; ngành thuế: 77.239 hồ sơ; ngành kho bạc: 98.869 hồ sơ; Chi nhánh Ngân hàng nhà nước tỉnh: 28 hồ sơ); đã giải quyết đúng hạn 2.046.189 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,99% (ngành công an: 1.695.637 hồ sơ; ngành hải quan: 12.787 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%; ngành bảo hiểm xã hội: 161.631 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,87%; ngành thuế: 77.237 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,99%; ngành kho bạc: 98.869 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%; Chi nhánh Ngân hàng nhà nước tỉnh: 28 hồ sơ, đạt tỷ lệ 100%); đã giải quyết trễ hạn 220 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,01% (ngành bảo hiểm xã hội: 218 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,13%; ngành thuế: 02 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,01%).

Hồ sơ trực tuyến của khối ngành dọc là 1.832.874 hồ sơ, đạt tỷ lệ 89,57% trên tổng số hồ sơ của toàn khối (ngành công an 1.565.320 hồ sơ, đạt tỷ lệ 92,31% trên tổng số lượng hồ sơ của ngành đã giải quyết; ngành hải quan 12.723 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,50%; ngành bảo hiểm xã hội 150.216 hồ sơ, đạt tỷ lệ 92,81%; ngành thuế 43.419 hồ sơ, đạt tỷ lệ 56,21%; ngành Kho bạc Nhà nước: 61.196 hồ sơ, đạt tỷ lệ 61,90%).

Các sở, ngành, địa phương tiếp tục duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định, TTHC để nâng cao chất lượng quy định hành chính, giám sát việc thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính ở địa phương qua các kênh thông tin như: Hòm thư góp ý, điện thoại đường dây nóng,... theo đúng quy định, hướng dẫn của bộ, ngành. Trong kỳ, đã tiếp nhận và giải quyết 04 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh kiến nghị Cổng dịch vụ công quốc gia theo đúng quy định.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

Việc rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được thực hiện nghiêm túc, bảo đảm đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Đã ban hành 04 quyết định điều chỉnh cơ cấu tổ chức, sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy và kiện toàn tổ chức của 02 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư) và 02 đơn vị trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường. Đã phê duyệt danh mục vị trí việc làm của 05 đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND cấp huyện (Trung tâm Phát triển quỹ đất, Trạm Khuyến nông, Trung tâm Dịch vụ - Thương mại, Trung tâm Bảo trợ xã hội). Bãi bỏ danh mục vị trí việc làm trong 02 đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Công tác quản lý, sử dụng biên chế công chức, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Đã trình HĐND tỉnh tổng số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp y tế, văn hóa - thể thao, sự nghiệp khác và tổ chức hội năm 2020; đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh năm học 2019 - 2020. Giao chỉ tiêu hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP trong đơn vị sự nghiệp công lập. Điều chỉnh biên chế công chức năm 2020 của Sở Tài nguyên và Môi trường.

Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện nhiệm vụ liên ngành cơ bản đảm bảo được chất lượng, tiến độ, góp phần vào việc nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh. Đã ban hành 03 quy chế phối hợp: Quy chế phối hợp cập nhật, cung cấp, chia sẻ cơ sở dữ liệu và vận hành phần mềm hỗ trợ xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo Phát triển đối tượng tham gia Bảo hiểm xã hội tỉnh; quy chế phối hợp theo dõi, xử lý thông tin sai sự thật, thông tin xấu, độc trên không gian mạng.

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

Tính đến thời điểm hiện tại, UBND tỉnh 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 (đạt tỷ lệ 100%). Đã triển khai việc phê duyệt danh mục vị trí việc làm của các đơn vị sự nghiệp công lập, đã có 91/113 đơn vị bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt (đạt tỷ lệ 80,53%).

Đã ban hành quy định về tiêu chuẩn, trình độ chuyên ngành đối với công chức cấp xã và nội dung quản lý cán bộ, công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh; quy định số lượng cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. 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%.

Đã hoàn thành quy trình tổ chức kỳ tuyển dụng công chức hành chính nhà nước năm 2019, trao quyết định trúng tuyển cho các thí sinh. Đã phê duyệt kế hoạch tuyển dụng viên chức sự nghiệp của 05 cơ quan, đơn vị gồm Sở Du lịch, Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Quản lý khu du lịch Bán đảo Cam Ranh, Trường Đại học Khánh Hòa, Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

Về kết quả thực hiện tinh giản biên chế, đã phê duyệt danh sách và kinh phí thực hiện tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP và Nghị định số 113/2018/NĐ-CP của Chính phủ đợt 06 tháng cuối năm 2020 (36 trường hợp); giải quyết chế độ theo Nghị định số 26/2015/NĐ-CP của Chính phủ 26 trường hợp.

5. Cải cách tài chính công

Căn cứ Luật Ngân sách và các quy định của Chính phủ về quản lý tài chính công, UBND tỉnh chỉ đạo tiếp tục nâng cao hiệu quả lập và chấp hành dự toán

ngân sách nhà nước hàng năm; thực hiện quản lý, sử dụng, thanh quyết toán theo đúng chế độ quy định; sử dụng kinh phí đúng mục đích, hiệu quả, tiết kiệm. Các chính sách, chế độ của Trung ương ban hành trong năm liên quan đến tỉnh về tài chính - ngân sách được sao gửi kịp thời cho các đơn vị trong tỉnh thực hiện. Đối với chế độ, chính sách của địa phương do HĐND tỉnh ban hành thuộc lĩnh vực quản lý, UBND tỉnh hướng dẫn thực hiện đầy đủ, kịp thời, đồng thời luôn đảm bảo nguồn kinh phí thực hiện các chế độ, chính sách của địa phương ban hành.

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 theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ, cụ thể: Cấp tỉnh: 54/54 đơn vị; cấp huyện: 150/150 đơn vị; cấp xã: 136/136 đơn vị. Tất cả 340/340 đơn vị đã xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ, quy chế quản lý tài sản.

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%.

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.

Công tác quản lý thu ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước tỉnh được đổi mới, hiện đại hóa thông qua việc kết nối, trao đổi dữ liệu thu ngân sách nhà nước điện tử giữa Kho bạc Nhà nước tỉnh với cơ quan thuế, hải quan và các ngân hàng thương mại; mở rộng tài khoản chuyên thu; áp dụng các hình thức thanh toán điện tử trong thu nộp ngân sách nhà nước. Hiện tại, toàn bộ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đều thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi giao dịch với hệ thống Kho bạc Nhà nước tỉnh.

6. Hiện đại hóa hành chính

a) Về ứng dụng công nghệ thông tin

Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh tiếp tục được đẩy mạnh, hỗ trợ hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, công tác quản lý chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương; cải tiến môi trường và phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng hiện đại; tăng năng suất lao động và chất lượng giải quyết TTHC, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Toàn tỉnh có 156 công/trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, cung cấp thông tin và các dịch vụ hành chính công đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin và giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức.

Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành (Phần mềm E-Office) với cùng một phiên bản thống nhất, được tích hợp chữ ký số và chứng thư số, liên thông đồng bộ trên cả ba cấp tỉnh - huyện - xã đã được triển khai tại 650 đầu mối từ cấp tỉnh đến cấp xã, bao gồm tất cả các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các cơ quan của Đảng, Mặt trận, Đoàn thể, các cơ quan ngành dọc và đơn vị sự nghiệp. Đã hoàn thành triển khai kết nối Hệ thống với trực liên thông văn bản quốc gia, thực hiện đồng bộ việc gửi/nhận văn bản điện tử giữa Trung ương và địa phương.

Hiện khối Đảng, Mặt trận, Đoàn thể đang đẩy mạnh hơn nữa việc gửi nhận văn bản điện tử thông qua Phần mềm E-Office để tiết kiệm thời gian, chi phí, nâng cao hiệu quả phối hợp. Điển hình như việc Văn phòng Tỉnh ủy đã ban hành văn bản thông báo danh mục văn bản thực hiện gửi hoàn toàn điện tử và văn bản gửi điện tử kèm theo văn bản giấy của Tỉnh ủy và các cơ quan tham mưu của Tỉnh ủy. Theo đó, có 06 loại văn bản được gửi hoàn toàn dưới dạng điện tử, gồm: Lịch làm việc của Ban Thường vụ và Thường trực Tỉnh ủy; báo cáo tuần, tháng, quý, chuyên đề, tổng kết; chương trình công tác tháng, quý, năm; hướng dẫn, kế hoạch, chỉ thị, chương trình, thông báo, nghị quyết, quyết định, quy chế; văn bản đề nghị cấp chứng thư số cho cá nhân, cơ quan, tổ chức; các bản sao y, sao lục và một số văn bản hành chính thông thường khác.

Tỷ lệ văn bản đi/đến được chuyển trên môi trường mạng trên tổng số văn bản gửi/nhận giữa các cơ quan, đơn vị và trong nội bộ cơ quan, đơn vị, địa phương (đối với cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh) đạt 98%, trong đó chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng không kèm theo văn bản giấy đạt 23%.

Tính đến nay, đã có 4.780 tài khoản thư điện tử công vụ đã được cấp phát cho các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức; đã tạo ra cơ chế trao đổi thông tin, dữ liệu công việc, phối hợp nghiệp vụ, giảm hội họp giấy tờ, góp phần hiện đại hóa công tác quản lý, điều hành. UBND tỉnh tiếp tục duy trì phần mềm Nhắc việc để kiểm soát, quản lý toàn bộ các công việc được giao giải quyết, có thời hạn cụ thể; giúp theo dõi, đôn đốc và nhắc việc trên phạm vi toàn tỉnh, hạn chế đến mức thấp nhất các công việc tồn đọng, trễ hạn.

Ngành Hải quan tiếp tục duy trì và triển khai hiệu quả Hệ thống thông quan điện tử tự động và cơ chế một cửa quốc gia (Vnaccs/Vcis), hệ thống E-manifest tại các cảng biển, hệ thống dịch vụ công trực tuyến, nộp thuế điện tử qua ngân hàng phối hợp thu và thông quan 24/7, cơ chế một cửa quốc gia tại cảng biển và cảng hàng không. Ngành thuế tỉnh tiếp tục đẩy mạnh kê khai thuế trực tuyến, nộp thuế điện tử trên toàn địa bàn tỉnh. Ngành Công an tiếp tục khai thác, sử dụng hiệu quả Phần mềm khai báo lưu trú dành cho các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú, Hệ thống khai báo tạm trú người nước ngoài. Ngành Bảo hiểm xã hội sử dụng hiệu quả Phần mềm Quản lý nghiệp vụ thống nhất của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước triển khai gửi, nhận, thống kê, báo cáo điện tử với các

Tổ chức tin dụng trên địa bàn thông qua Trang thông tin điện tử, tiết kiệm thời gian và chi phí; tiếp tục đẩy mạnh sử dụng Hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến thay cho hình thức, hội nghị tập trung nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức.

b) Về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO

Hiện toàn bộ 100% các cơ quan hành chính từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã đã triển khai đồng bộ hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. Tổng cộng có 165 HTQLCL đang áp dụng đối với 276 cơ quan hành chính nhà nước, cụ thể: Cấp tỉnh có 21 HTQLCL áp dụng cho 38 cơ quan hành chính nhà nước; cấp huyện có 08 HTQLCL áp dụng cho 101 cơ quan hành chính; cấp xã có 136 HTQLCL áp dụng cho 136 UBND cấp xã. Ngoài ra, còn có 01 HTQLCL áp dụng trong 01 đơn vị sự nghiệp công (Văn phòng đăng ký đất đai).

UBND tỉnh đã phê duyệt Đề án chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Một trong các mục tiêu của Đề án đề ra là đến năm 2021, toàn bộ 165 HTQLCL tại 275 cơ quan hành chính nhà nước và 01 đơn vị sự nghiệp trên địa bàn tỉnh được chuyển đổi áp dụng thành công HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Đã chủ trì, phối hợp với Viện Năng suất Việt Nam - Cơ quan tư vấn tổ chức họp để thống nhất phương thức triển khai chuyển đổi nhằm đạt được hiệu quả và tiến độ đề ra.

Sở Khoa học và Công nghệ đã hoàn thành công tác đào tạo kiến thức, cách thức xây dựng, cập nhật tài liệu, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của 68 HTQLCL thực hiện chuyển đổi trong năm 2020 bằng phương thức qua mạng internet, với số lượng tham dự và hoàn thành bài kiểm tra là 1.368 người.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt đã đạt được

Trong quý III năm 2020, công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa bám sát mục tiêu, nhiệm vụ kế hoạch đã đề ra và tiếp tục được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh, lãnh đạo 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 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 CCHC, đã có sự phân công, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các ngành, các cấp, các lĩnh vực, đặc biệt là sự phối hợp, tham gia 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 Phần mềm E-Office, thực hiện cơ

ché một cửa liên thông giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử.

Điểm lại, kết quả nổi bật trong công tác CCHC quý III năm 2020 là đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo CCHC quan trọng, tác động rất tích cực đến kết quả CCHC (chỉ đạo thống nhất việc thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai trên môi trường điện tử; công bố mở rộng danh mục TTHC cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện thanh toán trực tuyến). Đã triển khai thí điểm nhiều 04 mô hình, giải pháp, sáng kiến hữu ích, nhân văn, góp phần rất thiết thực thúc đẩy tiến trình và hiệu quả CCHC. Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tiếp tục đi vào hoạt động hiệu quả, phục vụ tốt hơn nhu cầu công việc, TTHC của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. So với cùng kỳ năm 2019, chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được nâng cao: Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn ở mức thấp giảm 0,1%; hồ sơ sớm hạn đạt 98%; số lượng và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng mạnh (tăng 4.542 hồ sơ và 3,94%); số lượng và số tiền của hồ sơ thanh toán trực tuyến tăng vượt bậc, gấp 378 lần về số lượng hồ sơ, 83 lần về số tiền thanh toán (quý III/2019 có 378 hồ sơ với số tiền thanh toán là 1.635.000 đồng).

2. Những mặt, nội dung chưa đạt được

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 giữa các cơ quan, các lĩnh vực và giữa các cấp hành chính.

Qua rà soát, tổng hợp tình hình, kết quả CCHC của các sở, ngành, địa phương và qua kiểm tra công tác CCHC vẫn còn tồn tại những hạn chế, thiếu sót như: Việc thao tác, xử lý hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn chưa tốt, vẫn còn tình trạng thao tác sai, chưa đồng bộ với hồ sơ thực tế, gây khó khăn cho công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, bộ phận và công tác thống kê, tổng hợp, đánh giá của cơ quan thẩm quyền; tỷ lệ hồ sơ trễ hạn ở khối UBND cấp huyện còn khá cao và có sự cách biệt quá lớn với các khối còn lại, mặc dù tỷ lệ hồ sơ trễ hạn chung của toàn tỉnh rất thấp; 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; đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với đơn vị sự nghiệp ở một số ngành còn chậm;...

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM 03 THÁNG CUỐI NĂM 2020

Trong 03 tháng cuối năm 2020, UBND tỉnh Khánh Hòa tập trung chỉ đạo rà soát, hoàn thành toàn bộ nhiệm vụ Kế hoạch CCHC năm 2020 và các kế hoạch thực thi trên các lĩnh vực, Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy và Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh, trong đó tập trung vào những nhiệm vụ quan trọng sau:

- Tiếp tục rà soát, điều chỉnh Danh mục các lĩnh vực và dự án thu hút đầu tư; hướng dẫn các tiêu chí, điều kiện và quy trình để các nhà đầu tư lựa chọn và đăng ký đầu tư một cách thuận lợi, minh bạch. Tổ chức đối thoại với doanh

nghiệp, nhà đầu tư lần 2 - năm 2020.

- Tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện 04 chương trình kinh tế - xã hội; xây dựng phương hướng nhiệm vụ cho giai đoạn tiếp theo.

- Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền; triển khai kế hoạch thi nâng ngạch từ cán sự lên chuyên viên, chuyên viên lên chuyên viên chính; thẩm định kết quả xét thăng hạng đối với ngành giáo dục và đào tạo; thực hiện tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP và Nghị định số 113/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- Tiếp tục hoàn thiện và tổ chức triển khai Đề án thí điểm định lượng hóa công việc, xác định và phân giao công việc theo vị trí việc làm cơ sở định lượng hóa kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ và phân loại cán bộ, công chức, viên chức; tổ chức triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu Dân cư điện tử.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ CCHC, nghiệp vụ thanh toán trực tuyến, quản lý, sử dụng biên lai điện tử. Triển khai đánh giá, xếp hạng CCHC năm 2020.

- Triển khai rà soát, tinh chỉnh thông tin và quy trình, biểu mẫu, cách thức thực hiện TTHC trên Trung tâm. Tiếp tục triển khai kết nối Trung tâm với Cổng Dịch vụ công quốc gia; mở rộng danh mục dịch vụ công trực tuyến được tích hợp theo lộ trình của Chính phủ.

- Tập trung triển khai Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Hoàn thành khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức đối với kết quả CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020 và tổng kết 10 năm thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước của Chính phủ trên địa bàn tỉnh. Xây dựng Chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021 - 2030, Kế hoạch CCHC tỉnh năm 2021.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Để tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai công tác CCHC ở địa phương trong thời gian tới, UBND tỉnh Khánh Hòa có một số kiến nghị, đề xuất:

1. Đối với các Bộ, ngành Trung ương

- Sớm 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

- 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 phần 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.

2. Đối với Bộ Nội vụ

Kiến nghị Bộ Nội vụ nghiên cứu, sớm 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.

3. Đối với Văn phòng Chính phủ

- Theo hướng dẫn tại khoản 1, điều 4 của Thông tư 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ thì các Bộ, ngành công bố nhóm TTHC liên thông thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý. Trường hợp việc liên thông có liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của nhiều Bộ, ngành thì Bộ, ngành được giao tiếp nhận hồ sơ liên thông thực hiện việc công bố nhóm TTHC liên thông. Tuy nhiên, kể từ ngày 06/01/2019 đến nay, nhiều Bộ, ngành vẫn chưa công bố hoặc chủ trì công bố nhóm TTHC liên thông.

Từ bất cập nêu trên, UBND tỉnh Khánh Hòa kính đề nghị Văn phòng Chính phủ đôn đốc các Bộ, ngành công bố TTHC liên thông theo quy định.

- Về yêu cầu tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã: Tại khoản 5, Điều 13 đưa ra yêu cầu Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt tối thiểu 50% hồ sơ, cấp xã phải đạt 100%.

Từ thực tế triển khai, UBND tỉnh Khánh Hòa nhận thấy yêu cầu này chỉ phù hợp với các thủ tục đơn giản như chứng thực, đăng ký giao dịch bảo đảm mới thực hiện được tất cả các khâu từ tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hồ sơ ở Bộ phận Một cửa. Bên cạnh đó, chủ trương chung hiện nay là giảm số lượng cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý, trong đó có cấp phó. Do đó, việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý để trực thường xuyên Bộ phận Một cửa để giải quyết hồ sơ TTHC là rất khó khăn. Chưa kể, yêu cầu này hoàn toàn không phù hợp với các TTHC liên thông giữa các cơ quan, giữa các cấp.

UBND tỉnh Khánh Hòa kiến nghị Văn phòng Chính phủ nghiên cứu, hướng dẫn thêm về nội dung này để triển khai thực tế và thuận lợi tại địa phương.

4. Đối với Bộ Tư pháp

a) Tại Điều 13, Thông tư số 04/2020/TT-BTP của Bộ Tư pháp hướng dẫn giải quyết đăng ký khai tử cho người chết đã lâu như sau: “1. Trường hợp đăng ký khai tử cho người chết đã lâu, không có Giấy báo tử hoặc giấy tờ thay thế Giấy báo tử theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Nghị định số 123/2015/NĐ-CP thì người yêu cầu đăng ký khai tử phải cung cấp được giấy tờ, tài liệu, chứng cứ do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp hoặc xác nhận hợp lệ chứng minh sự kiện chết. 2. Trường hợp người yêu cầu đăng ký khai tử không có giấy tờ, tài liệu, chứng cứ chứng minh theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc giấy tờ, tài liệu, chứng cứ không hợp lệ, không bảo đảm giá trị chứng minh thì cơ quan đăng ký hộ tịch từ chối đăng ký khai tử”.

Căn cứ Nghị định của Chính phủ quy định về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực tiễn giải quyết,

UBND tỉnh Khánh Hòa kiến nghị Bộ Tư pháp sớm có văn bản hướng dẫn cụ thể, rõ ràng 02 nội dung sau:

- *Thứ nhất*, về những giấy tờ, tài liệu, chứng cứ cần cung cấp cho cơ quan nhà nước khi thực hiện đăng ký khai tử đối với các trường hợp đã chết quá lâu, sẽ giúp cơ quan nhà nước không bị lúng túng hoặc tùy tiện trong việc hướng dẫn và giải quyết TTHC.

- *Thứ hai*, hướng dẫn cơ quan đăng ký hộ tịch tiến hành thu thập giấy tờ, tài liệu, chứng cứ một người đã chết từ lâu để giải quyết đăng ký khai tử trong trường hợp người yêu cầu đăng ký khai tử không có giấy tờ, tài liệu, chứng cứ chứng minh hoặc giấy tờ, tài liệu, chứng cứ không hợp lệ, không bảo đảm giá trị chứng minh, thay vì hướng dẫn từ chối giải quyết.

b) Thống nhất với Bộ Công an, Bảo hiểm xã hội Việt Nam cho phép tỉnh Khánh Hòa tích hợp các tờ khai thủ tục liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi thành 01 tờ khai để giảm khai trùng nhiều lần.

5. Đối với Bộ Tài nguyên và Môi trường, 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.

Kiến nghị Bộ Tài nguyên và Môi trường và Bộ Tài chính rà soát lại Thông tư liên tịch số 88/2016/TTLT-BTNMT-BTC, thống nhất cho phép triển khai tích hợp, lồng ghép các biểu mẫu, tờ khai trong lĩnh vực đất đai để đơn giản hóa thành phần hồ sơ, tránh trùng lặp, gây nhiều khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức.

6. Đối với Bộ Khoa học và Công nghệ

Công tác chuyển đổi áp dụng HTQLCL sang TCVN 9001:2015 sẽ kết hợp với việc áp dụng công nghệ thông tin để giảm dần việc vận hành theo hồ sơ giấy và tiến đến ISO điện tử, đáp ứng mô hình Chính phủ điện tử. Tuy nhiên, cho đến nay Bộ Khoa học và Công nghệ chưa có quy định, hướng dẫn về mô hình ISO điện tử, nên đã gây rất nhiều lúng túng trong việc thiết kế định hướng mô hình ISO điện tử và tích hợp ISO với hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC.

UBND tỉnh Khánh Hòa kiến nghị Bộ Khoa học và Công nghệ sớm có hướng dẫn về mô hình ISO điện tử, điều chỉnh thời hạn hoàn thành việc chuyển đổi HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước cho phù hợp với tình hình dịch bệnh Covid-19 chuyển biến phức tạp hiện nay.

7. Đối với Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

Kiến nghị 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 DVHCCTT tỉnh.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa quý III năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ những tháng cuối năm.

UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (Báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ,
- Các Bộ: Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Tài nguyên và Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài chính (k/n);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh và các Ban (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (VBĐT);
- Các Cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (VBĐT);
- Các 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. b. 14

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tấn Tuấn