

Số: 196/BC-UBND

Khánh Hòa, ngày tháng 10 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Tổng kết công tác cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 và phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030**

Triển khai Kế hoạch tổng kết thực hiện Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 và xây dựng Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 ban hành kèm theo Quyết định số 20/QĐ-BCĐCCHC ngày 20/12/2019 của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính 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 cải cách hành chính 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, địa phương, công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2020 đã đạt được những kết quả như sau:

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

##### **1. Xây dựng, triển khai Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 của tỉnh**

Quán triệt Nghị quyết của Đại hội Đảng bộ tỉnh Khánh Hòa lần thứ XVI, căn cứ mục tiêu, nhiệm vụ được xác định tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 ban hành theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ, UBND tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2020 kèm theo Quyết định số 3377/QĐ-UBND. Trong đó xác định một số mục tiêu cơ bản:

- Các cơ chế, chính sách trên các lĩnh vực quản lý nhà nước của tỉnh theo phân cấp được ban hành hợp pháp, đồng bộ, cụ thể, kịp thời và khả thi, tạo môi trường thật sự bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch cho các hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh của người dân và doanh nghiệp, hội nhập quốc tế.

Hoàn thiện chính sách xã hội hóa để khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia cung ứng các dịch vụ công thuận lợi, cạnh tranh bình đẳng, lành mạnh, phù hợp với quy hoạch, định hướng phát triển của tỉnh.

- Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

- Từ năm 2016, thủ tục hành chính giữa các cơ quan nhà nước và trong nội bộ cơ quan nhà nước được cải cách căn bản; làm cho bộ máy hoạt động thông suốt, đồng bộ, góp phần tích cực nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa,

một cửa liên thông.

- Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 80% vào năm 2020.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp đạt trên 80% vào năm 2020.

- Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ, năng lực hoàn thành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội; 100% cơ quan nhà nước có cơ cấu cán bộ, công chức theo vị trí việc làm.

- Đến năm 2020, 90% các văn bản chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương và với cơ quan cấp trên được thực hiện dưới dạng điện tử; 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 hết các dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến qua mạng Internet tối thiểu mức độ 4.

Để đạt các mục tiêu trên, Chương trình cải cách hành chính tỉnh đã xác định rõ nhiệm vụ, sản phẩm, tiến độ thực hiện trên 6 lĩnh vực cải cách, giải pháp và trách nhiệm thực hiện cho giai đoạn 2011-2020 và đến năm 2015, bố trí nguồn lực đảm bảo thực hiện theo phân cấp ngân sách hiện hành. Trên cơ sở đó, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm để chỉ đạo cho phù hợp với các ưu tiên cải cách hành chính trong từng giai đoạn cụ thể. Từ kế hoạch chung, các Sở được phân công chủ trì các lĩnh vực cải cách tiếp tục tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo việc triển khai thông qua các kế hoạch thực thi cụ thể gồm: 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,...

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.

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 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.

## **2. Chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính**

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.

Triển khai Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy, UBND tỉnh ban hành Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai các nhiệm vụ và giải pháp trọng tâm, từ cải thiện môi trường kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp đến cải cách TTHC, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kiện toàn tổ chức bộ máy chính quyền địa phương, cải cách công vụ, công chức, cải cách tài chính công, kiểm tra, đánh giá và chế tài đối với người đứng đầu,...

Trong năm 2020, UBND tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 06/CT-UBND về việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, giải quyết công việc, thực hiện nhiệm vụ của các sở, ngành, địa phương; tiếp tục xác định 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 thẩm quyền, kể cả trong những lĩnh vực đã phân công cho cấp phó.

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 thể<sup>1</sup>, 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.

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.

Về kinh phí cải cách hành chính, hàng năm UBND tỉnh luôn ưu tiên, bố trí kịp thời 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 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

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

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.

### **3. Công tác theo dõi, đánh giá**

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 tỉnh<sup>2</sup>, 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.

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 tổ chức đánh giá đối với 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.

Thống 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. 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.

<sup>2</sup> Quyết định số 2547/QĐ-UBND ngày 05 tháng 10 năm 2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh

Về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng: Ngay sau khi Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 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, 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 từ năm 2014.

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%. Như vậy, về cơ bản tỉnh đã hoàn thành mục tiêu đề ra về chỉ số hài lòng trong giai đoạn 2011-2020.

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. 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.

#### **4. Kiểm tra việc thực hiện**

Công tác kiểm tra CCHC được tỉnh quan tâm, tổ chức thực hiện thường xuyên. Để bảo đảm việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương trong công tác CCHC; kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc cho các cơ quan, đơn vị, địa phương, UBND tỉnh ban hành kế hoạch và tổ chức kiểm tra công tác CCHC hàng năm, ít nhất là 30% số cơ quan, đơn vị, địa phương. Nội dung, hình thức tiến hành kiểm tra được thay đổi linh hoạt để phù hợp với mục tiêu, nhiệm vụ của từng giai

đoạn và năm.

Trong giai đoạn 2016 - 2020, nội dung kiểm tra được mở rộng và chuyên sâu hơn so với giai đoạn trước. Bên cạnh việc kiểm tra toàn diện công tác CCHC, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, còn tiến hành kiểm tra thêm một số chuyên đề: Giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử; kiểm soát TTHC; công tác ISO; công tác cán bộ; thực hiện công tác dân vận chính quyền và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; tổ chức, triển khai đánh giá, xếp hạng CCHC; đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập ngành y tế; cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập; tài chính công;...

Tổng cộng, trong giai đoạn 2011 - 2020, Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh đã kiểm tra 255 lượt tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. 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 đầy mạnh, nâng cao hiệu quả thực hiện trên toàn địa bàn tỉnh.

Ban Thường vụ Tỉnh ủy cũng thành lập Đoàn giám sát công tác lãnh đạo, chỉ đạo CCHC, giải quyết hồ sơ TTHC 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.

Về thanh tra hành chính, trong thời gian từ năm 2011 đến 30/3/2020, 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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> đất, chấn chỉnh trong công tác quản lý đất đai đối với phần diện tích 277.572 m<sup>2</sup> 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.

Thanh tra tỉnh đã triển khai Phần mềm hỗ trợ lập kế hoạch và xử lý chồng chéo trong hoạt động thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp, đã phát hiện trên 3.000 trường hợp bị chồng chéo trong hoạt động thanh tra, kiểm tra. Trên cơ sở đó, đã

tham mưu ban hành kế hoạch thanh tra doanh nghiệp năm 2020, nhằm đảm bảo thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với doanh nghiệp.

Về 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.

## **5. Thông tin, tuyên truyền CCHC**

Công tác tuyên truyền CCHC luôn được tỉnh quan tâm, 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.

Ngay từ năm 2012, UBND tỉnh ban hành Đề án tuyên truyền CCHC tỉnh giai đoạn 2012 - 2015 và cụ thể hóa bằng các kế hoạch thực hiện tuyên truyền hàng năm. Căn cứ Đề án, kế hoạch hàng năm của tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương ban hành và triển khai kế hoạch tuyên truyền theo phạm vi, thẩm quyền quản lý và tổ chức theo dõi, đánh giá thường xuyên tình hình, kết quả thực hiện.

Trong 10 năm qua, 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 tiếp tục duy trì thực hiện hiệu quả các phương châm, khẩu hiệu tuyên truyền để nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức đề cao tinh thần, trách nhiệm, tận tụy phục vụ Nhân. 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.

Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa đã thực hiện gần 500 chuyên mục, phóng sự về CCHC, phát gần 1.000 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 600 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.

Từ năm 2014, Cổng thông tin CCHC tỉnh đi vào hoạt động với 21 chuyên mục. Đến nay đã biên tập, đăng tải 2.812 tin, bài, văn bản liên quan đến tình hình, kết quả, hoạt động CCHC của Trung ương, tỉnh nhà, thu hút trên 2.145.000 lượt truy cập, khai thác. 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.

Điểm trọng tâm và nổi bật trong công tác tuyên truyền CCHC từ năm 2018 đến nay là giới thiệu, quảng bá, hỗ trợ thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện dịch vụ bưu chính công ích qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. UBND tỉnh đã tổ chức 11 hội nghị giới thiệu, quảng bá Trung tâm đến gần 1.500 cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Sở Nội vụ đã chuyển đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp gần 35.000 tờ rơi giúp thiệu, hướng dẫn sử dụng các tiện ích của Trung tâm; xây dựng 04 TVC quảng cáo kết quả dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; 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, chuyên 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;...

## **II. KẾT QUẢ TRỌNG TÂM TRÊN CÁC LĨNH VỰC**

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

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 (QPPL) trên địa bàn tỉnh, trình HĐND tỉnh ra nghị quyết về mức chi xây dựng văn bản QPPL. Các cơ quan, đơn vị, 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 QPPL trong giai đoạn 2011 - 2020 do tỉnh ban hành đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, thống nhất và tính khả thi, kịp thời giải quyết những vấn đề lớn, cấp bách của địa phương.

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 triển khai công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong phạm vi ngành, lĩnh vực. 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.

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.

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

Đoàn kiểm tra 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.

Xác định cải cách thể chế là khâu then chốt, tiền đề, gỡ các nút thắt để phát triển, UBND tỉnh đã triển khai nhiều cơ chế, chính sách để đẩy mạnh cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp.

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. Đã 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...

Từ năm 2016 đến nay, hàng năm, UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên tổ chức các hội nghị đối thoại với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư để lắng nghe, tiếp nhận và giải đáp kịp thời nhiều vướng mắc góp phần tích cực cải thiện môi trường kinh doanh, đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh. Tạo điều kiện, môi trường an toàn, thuận lợi để các doanh nghiệp phát triển sản xuất, kinh doanh. Đồng thời, ghi nhận các góp ý để bổ sung, sửa đổi, hoàn thiện hệ thống quy định, chính sách của tỉnh trên các lĩnh vực.

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. Năm 2020, tập trung hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp, nhà đầu tư do bị ảnh hưởng của dịch Covid-19; đẩy nhanh đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật và thu hút đầu tư trên địa bàn tỉnh.

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

### **a) Cải cách TTHC:**

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 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 tử lưới điện trung áp do Công ty Cổ phần Điện lực Khánh Hòa tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

Bên cạnh đó, 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 cho người già yếu, tàn tật (cấp giấy chứng minh nhân dân); giải quyết thủ tục hộ tịch lưu động, 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),... 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.

#### b) 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

nhieu 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. Tính ngày 25/9/2020, Hệ thống tin nhắn tự động SMS đã gửi tự động 813.051 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 (năm 2017: 150.194 tin nhắn; năm 2018: 159.768 tin nhắn; năm 2019: 249.890 tin nhắn; 09 tháng đầu năm 2020: 253.199 tin nhắn). Bên cạnh đó, 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 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận 10.163.866 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 9.905.476 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 9.788.573 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,82%, quá hạn 116.903 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 1,18%. 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.

Khối các cơ quan ngành dọc gồm ngành Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Công an, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh đã giải quyết 32.876.123 hồ sơ, trong đó đúng và sớm hạn 32.875.693 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,99%, trễ hạn 303 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,01% (*Số liệu thống kê từ năm 2011 đến 10/6/2020*).

c) 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. Qua 06 năm triển khai, danh mục quy trình TTHC cho phép nộp trực tuyến hiện công bố là 746 quy trình (mức độ 3 là 355, mức độ 4 là 391), gấp gần 07 lần, vượt chỉ tiêu 30% dịch vụ công mức độ 4 mà Chính phủ giao.

Hàng năm, UBND tỉnh đã giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các cơ quan, đơn vị, địa phương để tạo động lực 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.

Từ 2014 đến ngày 30/09/2020, khối cơ quan sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã tiếp nhận và giải quyết thành công 303.808 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4, cụ thể: Năm 2014: 38 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,01%; năm 2015: 352 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,06%; năm 2016: 5.919 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 1,94%; năm 2017: 32.224 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 6,83%; năm 2018: 83.247 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 14,51%; năm 2019: 96.592 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 17,00%; 09 tháng đầu năm 2020: 85.436 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 20,96%. 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%.

Với số lượng hồ sơ trực tuyến đã được giải quyết như trên, cơ quan nhà nước đã giúp cá nhân, tổ chức tiết kiệm được gần 30 tỷ đồng, với ước tính trung bình chi phí đi lại và 1/2 ngày công cho 01 lần nộp hồ sơ trực tiếp là 100.000 đồng. Bên cạnh đó còn tiết kiệm rất đáng kể về chi phí in ấn, photo hồ sơ, tài liệu; giảm hẳn tình trạng bị hạch sách, nhũng nhiễu, góp phần nâng cao mức độ hài lòng đối với các dịch vụ hành chính công do tỉnh cung cấp.

Khối các cơ quan ngành dọc gồm ngành Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Công an, Kho bạc Nhà nước tiếp nhận và giải quyết thành công 20.005.337 hồ sơ trực tuyến (ngành công an 15.371.701 hồ sơ; ngành hải quan 199.724 hồ sơ; ngành bảo hiểm xã hội 3.075.719 hồ sơ; ngành thuế 1.226.853 hồ sơ; ngành Kho bạc Nhà nước: 131.340 hồ sơ) (*Số liệu thống kê từ năm 2011 - 10/6/2020*).

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

30/9/2020, hồ sơ thanh toán trực tuyến thành công là 5.567 hồ sơ, với tổng số tiền thanh toán là 294.771.500 đồng (Năm 2019: 66 hồ sơ, tổng số tiền là 11.661.500 đồng; 09 tháng đầu năm 2020: 5.501 hồ sơ, tổng số tiền là 283.110.000 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.

d) 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, Bưu 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.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

Trong giai đoạn 2011-2020, tỉnh 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 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, Sở Nội vụ, Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh,... Tính đến 30/8/2020, số lượng các tổ chức hành chính thuộc cơ quan chuyên môn và các cơ quan hành chính khác ở cấp tỉnh là 139 tổ chức, giảm 24 đầu mối so với cuối năm 2016 (trong đó giảm 23 phòng và Chi cục Quản lý thị trường).

Cùng với quá trình kiện toàn tổ chức, tỉnh đã đẩy mạnh tinh giản biên chế. Kết quả đến năm 2020, tỉnh đã giảm 188 biên chế công chức so với năm 2014 (không tính 65 biên chế của Chi cục Quản lý thị trường chuyển giao về Bộ Công Thương quản lý), đạt 8,6%.

Về đơn vị sự nghiệp công lập: Tổng số lượng đơn vị sự nghiệp công lập tại thời điểm ngày 30/8/2020 là 637 đơn vị, trong đó có 9 đơn vị trực thuộc UBND tỉnh: 09 đơn vị; 108 đơn vị trực thuộc cơ quan chuyên môn tỉnh (và tổ chức tương đương); 520 đơn vị trực thuộc UBND huyện. Như vậy, so với năm 2016 số lượng các đơn vị sự nghiệp đã giảm 43 đơn vị. Chỉ tiêu số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập là 22.202 chỉ tiêu, giảm 3.599 (giảm hơn 10%) chỉ tiêu so với số giao năm 2015 (25.801 chỉ tiêu).

Đã thực hiện 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, TTHC của người dân. Sau khi thực hiện sáp nhập, tỉnh 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. Bên cạnh đó, sau khi Nghị quyết được HĐND tỉnh thông qua đã thực hiện sáp nhập thôn, tổ dân phố. Đến nay, tổng số thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh: 971 thôn, tổ dân phố (482 thôn, 489 tổ dân phố); giảm 13 thôn, 06 tổ dân phố.

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. 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 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.

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

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, 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 khối thành phố thuộc tỉnh (100% các cơ quan, tổ chức hành chính thuộc tỉnh 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 thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo nguyên tắc cạnh tranh 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;...

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.

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.

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 đã thu hút được 202 trường hợp, trong đó có 15 trường hợp hiện đang công tác tại các cơ quan hành chính.

Căn cứ các quy định của HĐND, UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã xây dựng kế hoạch, tổ chức tuyển dụng công chức chuyên môn đạt yêu cầu về trình độ, năng lực, tạo chuyển biến nâng cao chất lượng quản lý nhà nước và phục vụ Nhân dân ở cấp cơ sở. 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%.

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%.

## 5. Cải cách tài chính công

Việc phân cấp quản lý nguồn thu, nhiệm vụ chi bảo đảm 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.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách các cấp đã nhận thức rõ trách nhiệm trong việc quản lý ngân sách được giao, chủ động bố trí, sử dụng kinh phí đúng chế độ, tiêu chuẩn, hạn chế cơ bản việc bổ sung kinh phí ngoài dự toán theo các quy định của Trung ương. Đến nay, 339/339 cơ quan hành chính thực hiện chế độ 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. Trong đó: Cấp tỉnh: 54/54 đơn vị; cấp huyện: 150/150 đơn vị; cấp xã: 136/136 xã, phường, thị trấn. 100% 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.

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.

## 6. Hiện đại hóa hành chính

Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh ngày càng được đẩy mạnh, hỗ trợ hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, công tác quản lý chuyên môn, nghiệp vụ 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.

Hạ tầng công nghệ thông tin 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 công nghệ thông tin, 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.

Toàn tỉnh có 156 cổng/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. 100% các cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước thuộc tỉnh đáp ứng quy định của Trung ương. Hệ thống thư điện tử công vụ đang hoạt động ổn định với 4.700 tài khoản thư điện tử công vụ được cấp sử dụng.

Phần mềm 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, và mở rộng áp dụng cho các cơ quan tư pháp cấp tỉnh, cơ quan ngành dọc của Trung ương, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh, doanh nghiệp nhà nước, cơ quan của Đảng, Mặt trận, Đoàn thể, hiện tại đã có 655 đầu mối sử dụng. 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%, trong đó chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng không kèm theo văn bản giấy đạt 75%, tương ứng với khoản 800.000 bản mỗi năm, giúp bộ máy hành chính tỉnh tiết kiệm chi phí mỗi năm gần 20 tỷ đồng (ước tính trung bình mỗi văn bản gửi qua bưu điện là 20.000 đồng). Đã thực hiện 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 Trục liên thông văn bản quốc gia.

Bên cạnh đó, phần mềm Nhắc việc được triển khai để kiểm soát, quản lý toàn bộ các công việc được giao giải quyết, có thời hạn cụ thể; giúp UBND tỉnh 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.

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 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.

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, đứng 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, 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.

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 tín 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.

Công tác quản lý thu ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước 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 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. Đến cuối năm 2019, toàn bộ các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đều thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi giao dịch với hệ thống Kho bạc Nhà nước tỉnh.

Đến năm 2020, 100% cơ quan hành chính từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã đã triển khai đồng bộ 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 tỉnh).

Hiện tỉnh đang triển khai 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 với mục tiêu 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.

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

#### **1. Những kết quả tích cực 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 đến 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. 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 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 - 202 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 đề ra trong 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 hạn ở ba cấp hành chính tỉnh và tại các cơ quan ngành dọc đã giảm rất đáng kể, tỷ lệ hồ sơ sớm hạn 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 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.

Về cải cách thể chế, hạn chế rõ nét là năng lực xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật vẫn chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh. Thủ tục hành chính và điều kiện kinh doanh vẫn còn nhiều phức tạp, bất cập tiếp tục là điểm nghẽn chung. 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. 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 độ 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. Bài học kinh nghiệm**

Đề 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.

Phân công cán bộ đủ năng lực, phẩm chất, nắm vững các quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính, đáp ứng được yêu cầu của công tác cải cách hành chính để tham mưu, theo dõi tổng hợp và báo cáo trực tiếp lãnh đạo về cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

Tập trung đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và lý luận chính trị cho cán bộ, công chức, đặc biệt là cán bộ, công chức trực tiếp tham mưu các cơ chế, chính sách để triển khai thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước trên các lĩnh vực; cho cán bộ, công chức cấp xã, trong đó tập trung đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng đối với cán bộ, công chức tham gia thực hiện trong quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa.

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.

Thường xuyên tổ chức hoạt động kiểm tra, giám sát trong thực hiện nhiệm vụ gắn với công tác cải cách hành chính nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót, xử lý trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính; thực hiện kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra đột xuất về tình hình, kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính.

Bố trí kinh phí hợp lý từ ngân sách đảm bảo công tác cải cách hành chính.

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.

#### **IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ GIAI ĐOẠN 2021-2030**

##### **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.

- 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, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- Chủ động rà soát đơn giản hóa TTHC đúng theo quy định; kiến nghị cắt giảm, bãi bỏ những thủ tục, điều kiện kinh doanh không cần thiết theo các tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp và tính hiệu quả. 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.

- Thực hiện công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, cụ thể các quy định về TTHC chính để tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tiếp cận, thực hiện và giám sát việc thực hiện TTHC.

- Thường xuyên rà soát 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.

- Tiếp tục nghiên cứu, triển khai xây dựng, kết nối Trung tâm với các phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu quốc gia để tiếp tục điện tử hóa toàn diện quá trình quản lý, giải quyết thủ tục hành chính, lưu trữ dữ liệu và khai thác tài nguyên số hóa; tổ chức lại và nâng cấp hệ thống dữ liệu của tỉnh theo mô hình dữ liệu lớn (big Data); ứng dụng trí thông minh nhân tạo (AI) để hỗ trợ và kiểm soát chất lượng dịch vụ công, triển khai điện tử hóa kết quả giải quyết TTHC, tích hợp ISO điện tử.

- Xây dựng kế hoạch, tiếp tục triển khai tập huấn nghiệp vụ, hướng dẫn cho cán bộ, công chức, viên chức các sở, ngành, địa phương để nắm vững nghiệp vụ, tác nghiệp thành thạo trên môi trường trực tuyến, qua đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp, bảo đảm giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến đúng hạn, sớm hạn.

- Quan tâm rà soát, cải thiện Bộ phận Một cửa, bố trí trang thiết bị đáp ứng nhu cầu phục vụ một bộ phận người dân chưa đủ điều kiện tiếp cận ngay với giao dịch trực tuyến, kết hợp truyền thông sâu rộng, thực hiện đồng bộ các biện pháp hỗ trợ, khuyến khích nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích đến tận cơ sở, bằng nhiều hình thức sinh động, thiết thực.

### **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 cán bộ, công chức, viên chức**

- 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 công nghệ thông tin, 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 công nghệ thông tin 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.

- Tập trung hoàn thiện, tham mưu triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử, từng bước hình thành nên các cộng đồng dân cư có trình độ ứng dụng công nghệ thông tin cao, thích ứng tốt với quá trình chuyển đổi số, thụ hưởng đầy đủ dịch vụ công trực tuyến do chính quyền tỉnh cung cấp, tạo ra điều kiện đủ để xây dựng thành công chính quyền điện tử, chính quyền số.

- 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.

Trên đây là báo cáo tổng kết công tác CCHC giai đoạn 2011 - 2020 và phương hướng, nhiệm vụ CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 - 2030./.

***Nơi nhận:***

- TT Tỉnh ủy (bc);
- 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, ĐL, SNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**(Đã ký)**

**Nguyễn Tấn Tuân**