

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính 06 tháng đầu 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 06 tháng đầu năm 2020 như sau:

#### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC

##### 1. Ban hành và triển khai kế hoạch CCHC năm 2020

Để hoàn thành toàn bộ mục tiêu trong Chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011 - 2020 và Kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016 - 2020, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch CCHC năm 2020, đề ra 10 mục tiêu trọng tâm, 40 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân định rõ trách nhiệm cơ quan chủ trì, phối hợp, thời hạn và kết quả trên 07 lĩnh vực, nội dung CCHC.

Trọng tâm CCHC 06 tháng đầu năm 2020 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; thực hiện các biện pháp để tạo chuyển biến căn bản chất lượng chính quyền cơ sở, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập.

Căn cứ kế hoạch của tỉnh, các sở, ngành, cơ quan ngành dọc, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã ban hành kế hoạch CCHC của cơ quan, đơn vị để cụ thể hóa việc triển khai theo phạm vi quản lý. Các cơ quan phụ trách các nội dung CCHC của tỉnh và thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh cũng tham mưu ban hành kịp thời kế hoạch thực thi trên các lĩnh vực công tác cụ thể: Tuyên truyền, kiểm tra, tập huấn nghiệp vụ CCHC; kiểm soát TTHC; ứng dụng công nghệ thông tin; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; theo dõi thi hành pháp luật; kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật; kế hoạch hành động triển khai các Nghị quyết số 01/NQ-CP, 02/NQ-CP của Chính phủ,... để điều hành đồng bộ, toàn diện các nội dung công việc có liên quan đến CCHC.

##### 2. Chỉ đạo, điều hành công tác CCHC

Trong 06 tháng đầu năm 2020, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản, chỉ đạo CCHC quan trọng, yêu cầu các sở, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh CCHC một cách toàn diện, sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực, bám sát chương trình và kế hoạch CCHC của tỉnh, tiếp tục 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.

Ngày 25/02/2020, UBND tỉnh tổ chức Hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2019 và triển khai kế hoạch CCHC năm 2020; công bố báo cáo tổng hợp về tình hình, kết quả thực hiện, chỉ số mức độ hài lòng, chỉ số và xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các sở, ngành, địa phương thuộc tỉnh. Kết quả cho thấy chất lượng thực hiện công tác CCHC và mức độ hài lòng của Nhân dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị tiếp tục được nâng cao. Cụ thể:

- Chỉ số hài lòng trung bình của 09 khối cơ quan do Sở Nội vụ chủ trì triển khai điều tra, khảo sát đạt trên 80% (Khối Sở đạt 80,31%; khối UBND cấp huyện đạt 82,46%; khối bảo hiểm xã hội đạt 80,62%; khối công an đạt 80,52%; khối hải quan đạt 83,19%; khối kho bạc đạt 82,55%; khối cơ quan thuế đạt 80,18%; khối bệnh viện đạt 81,42%; khối Văn phòng Đăng ký đất đai đạt 80,03%). Đây là năm thứ 06, tỉnh Khánh Hòa triển khai khảo sát mức độ hài lòng trên diện rộng, với tổng số phiếu điều tra đã thực hiện đến nay khoảng 150.000 phiếu.

- Chỉ số CCHC trung bình đối với các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền công bố của UBND tỉnh đạt 83,67%, có 01 đơn vị xếp hạng Yếu, 19 đơn vị đạt Khá và 24 đơn vị xếp hạng Tốt. Kết quả xếp hạng CCHC được Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Đảng ủy Khối các cơ quan tỉnh sử dụng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ thuộc diện quản lý, đánh giá chất lượng tổ chức cơ sở đảng, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/3/2017 của Tỉnh ủy. Theo đó, người đứng đầu không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên, tổ chức cơ sở đảng không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu xếp hạng kết quả CCHC của cơ quan đạt mức Trung bình trở xuống. Xem xét xử lý trách nhiệm, đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế người đứng đầu nếu kết quả CCHC của đơn vị, địa phương 03 năm liên tục đạt mức Trung bình hoặc 02 năm liên tục xếp hạng yếu.

Thông báo kết luận Hội nghị, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện quyết liệt các nhiệm vụ trọng tâm CCHC: Rà soát, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa hài lòng; đẩy mạnh đổi mới phong cách, phương pháp làm việc, gắn CCHC trong từng nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương; rà soát, hợp nhất các Ban Quản lý dự án thuộc UBND tỉnh, kiện toàn và giảm đầu mối các tổ chức phối hợp liên ngành, giải thể các tổ chức không hoạt động, hoạt động không hiệu quả; tiếp tục rà soát, cập nhật, hoàn thiện các chức năng, tiện ích của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (Trung tâm); rà soát, tinh chỉnh thông tin và quy trình TTHC; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến;...

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; yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương tiên hành chỉ đạo rà soát, hoàn thiện, cải tiến các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, đơn vị, địa phương, bảo đảm sự chặt chẽ, thống nhất, phân định rõ trách nhiệm chủ trì và phối hợp; đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu của từng bộ phận chuyên môn đối với mỗi công việc, nhiệm vụ được giao. Tiến hành rà soát, chuẩn hóa khung năng lực của từng vị trí việc làm, lấy kết quả và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ công tác để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm; chuyển kết quả thống kê công việc, nhiệm vụ không hoàn thành hoặc trễ hạn cho cơ quan có thẩm quyền để xem xét, thực hiện đánh giá. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm chính đối với chất lượng các hồ sơ công việc, TTHC, các dự thảo văn bản trình UBND tỉnh hoặc tham mưu UBND tỉnh trình cấp có thẩm quyền, kể cả trong những lĩnh vực đã phân công cho cấp phó...

UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch tổng kết thực hiện Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020 và xây dựng Chương trình CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, hiện đang triển khai theo kế hoạch. Tiếp tục giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến năm 2020 để tạo động lực phấn đấu cho các cơ quan, đơn vị. Mức giao cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong là 40% - 45% trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện trực tuyến; khối UBND cấp huyện từ 30% - 35%; UBND cấp xã từ 20% - 25%.

Thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về các nhiệm vụ, giải pháp cấp bách phòng, chống dịch Covid-19, UBND tỉnh đã chuyển toàn bộ TTHC của tỉnh sang trạng thái cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện qua bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến. Chỉ đạo các sở, ngành, địa phương chủ động đăng ký trả kết quả qua bưu chính công ích, hỗ trợ cước phí trả kết quả cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; tổ chức các điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến ở cơ sở để giúp người dân có điều kiện nộp hồ sơ trực tuyến đến tất cả cơ quan hành chính thuộc tỉnh, thực hiện giãn cách tại Bộ phận một cửa các cấp, đẩy mạnh truyền thông hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến đồng thời trên nhiều kênh, phương tiện thông tin đại chúng. Bưu điện tỉnh hướng dẫn dịch vụ, tổ chức lực lượng để tiếp nhận hồ sơ, chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo thời hạn được UBND tỉnh ấn định, phối hợp với bưu điện tỉnh thành khác để tiếp nhận, bàn giao kịp thời hồ sơ, kết quả của khách hàng.

Sở Nội vụ - Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh đã chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành, địa phương tham mưu xử lý, giải quyết các vấn đề phối hợp liên ngành, kịp thời tháo gỡ, xử lý các khó khăn, vướng mắc liên quan đến chỉ đạo điều hành, phối hợp giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông; tác nghiệp trên Phần mềm một cửa điện tử, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; triển khai thanh toán trực tuyến, sử dụng



biên lai điện tử;...

Các cơ quan, đơn vị đã triển khai các giải pháp quyết liệt, cụ thể để nâng cao hiệu quả công tác CCHC. Căn cứ chỉ số và xếp hạng kết quả CCHC, chỉ số hài lòng và kế hoạch CCHC năm 2019 của tỉnh, các sở, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã tổ chức đánh giá cụ thể những mặt đã đạt được, hạn chế, tồn tại, xác định phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2020, giúp các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc nắm chắc và triển khai thuận lợi. 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 đúng và sớm hạn cho các đơn vị.

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

Công tác tuyên truyền CCHC 06 tháng đầu năm 2020 tại tỉnh Khánh Hòa tiếp tục được triển khai quyết liệt, đồng bộ, tập trung chuyên 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.

Trọng tâm thông tin, tuyên truyền của tỉnh Khánh Hòa là dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là trong thời gian cả nước chung tay phòng, chống dịch Covid-19. Sở Nội vụ chủ trì tổ chức truyền thông đồng bộ trên Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Khánh Hòa, Cổng thông tin CCHC tỉnh, trang mạng xã hội của Trung tâm, chuyển trên 5.000 tờ rơi đến các sở, UBND cấp huyện, các xã, phường, thị trấn để cung cấp cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; xây dựng TVC quảng cáo dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để phát trên Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa từ ngày 15/4 đến hết ngày 30/4/2020. Các đối tác của tỉnh như ViettelPay, Ví điện tử MOMO cũng phối hợp tích cực trong việc truyền thông giới thiệu các dịch vụ thanh toán trực tuyến đến tận Bộ phận một cửa UBND cấp xã.

Triển khai theo kế hoạch của tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương đẩy mạnh tuyên truyền về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp CCHC, truyền thông một cách mạnh mẽ về dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng nhiều hình thức trực quan, trên công/trang thông tin điện tử, thông qua báo, đài,...

Ngành Thuế đã thực hiện 5.710 tư vấn hỗ trợ cho người nộp thuế, thực hiện 03 chuyên mục và 02 phóng sự tuyên truyền về CCHC lĩnh vực trên Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh Khánh Hòa và trên 1.000 lượt trên hệ thống Đài truyền thanh - truyền hình cấp huyện. Ngành Bảo hiểm xã hội phối hợp với UBND thành phố Nha Trang tổ chức phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; thông tin, tuyên truyền tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế hộ gia đình, mở tài khoản cá nhân để giao dịch điện tử. Đã



thực hiện được 100m<sup>2</sup> pano, 574 băng-rôn, 121 buổi tuyên truyền lưu động bằng xe và 495 lượt phát trên hệ thống đài truyền thanh. Ngành Thuế, Hải quan tiếp tục duy trì thực hiện hiệu quả Chương trình “Đồng hành cùng doanh nghiệp khởi nghiệp”, “Tổ tư vấn cấp Cục, cấp Chi cục” nhằm tiếp nhận, xử lý các vướng mắc, kiến nghị về công tác nghiệp vụ, TTHC. Ngành Hải quan đã tiếp nhận và trả lời 209 phản ánh, kiến nghị, thắc mắc của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về thủ tục hải quan.

Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa thực hiện 24 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,...; 24 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.

Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh tiếp tục phát huy vai trò tích cực, đã đăng tải cập nhật 162 tin bài, văn bản CCHC của Trung ương và của tỉnh, cập nhật kịp thời các thông tin CCHC quan trọng, thu hút 228.963 lượt truy cập, nâng tổng số lượng truy cập lên hơn 2,1 triệu lượt sau 05 năm hoạt động. Đã tương tác và giải đáp hàng trăm vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Bên cạnh đó, trang facebook HanhchinhcongKH cũng tạo hiệu ứng rất tốt với 101.800 lượt truy cập và tương tác, hỏi đáp về dịch vụ công trực tuyến.

#### **4. Kiểm tra công tác CCHC, nâng cao mức độ hài lòng**

Công tác kiểm tra CCHC năm 2020 đang được UBND tỉnh triển khai theo kế hoạch. Hiện đã thành lập Đoàn, lựa chọn đơn vị được kiểm tra, thông báo lịch và tiến hành công tác chuẩn bị, dự kiến sẽ triển khai kể từ tháng 7/2020. Mục đích chính của công tác kiểm tra là bảo đảm việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương của các đơn vị trong công tác CCHC; kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc cho các đơn vị trong thực hiện công tác. 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. Nội dung kiểm tra gồm: (1) Kiểm tra toàn diện công tác CCHC; (2) kiểm tra chuyên đề về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử; (3) kiểm tra chuyên đề về lĩnh vực tài chính công.

Trên cơ sở kết quả điều tra, khảo sát hơn 24.000 phiếu phục vụ đánh giá mức độ hài lòng của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập năm 2019, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị địa phương rà soát, khắc phục những hạn chế thiếu sót, những vấn đề người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa hài lòng và các đề xuất, kiến nghị được tổng hợp trong Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2019 đã được công bố tại Hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2019 và triển khai kế hoạch CCHC năm 2020. Đến nay, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tổ chức công bố kết quả chỉ số hài lòng 2019, nghiên



cứu những vấn đề được phát hiện qua khảo sát để nhanh chóng xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng còn chưa hài lòng, đảm bảo chỉ số hài lòng năm 2020 của đơn vị mình trên 80%.

Thực hiện các giải pháp đề ra, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã chú trọng đẩy mạnh truyền thông, khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết TTHC, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc nhiều hơn nữa, đặc biệt trước tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp những tháng đầu năm. Quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức giảm thiểu tình trạng bỏ sung hồ sơ nhiều lần, không được thực hiện dừng tính hồ sơ không có lý do chính đáng; bảo đảm từng cán bộ, công chức, viên chức phải có ý thức tranh thủ hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân bất kỳ lúc nào có điều kiện phù hợp. Tiếp tục quan tâm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc, góp phần tạo niềm tin và sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Tỉnh Khánh Hòa đang phân tích, đánh giá kết quả chỉ số CCHC và kết quả đo lường sự hài lòng của người, dân tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2019 do Bộ Nội vụ công bố để có chỉ đạo cải thiện trong thời gian tới.

## **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 24 văn bản quy phạm pháp luật (09 nghị quyết của HĐND tỉnh, 15 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. Công tác kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật được thực hiện nghiêm túc, đạt chất lượng; văn bản trái pháp luật được phát hiện và xử lý kịp thời. UBND tỉnh đã tiến hành tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật, kịp thời xử lý văn bản chưa phù hợp theo quy định của pháp luật.



Đã ban hành nhiều chương trình, kế hoạch, quy chế, quyết định quan trọng góp phần cải cách thể chế, cải thiện môi trường kinh doanh trên địa bàn tỉnh: Chương trình xúc tiến thương mại năm 2020; chương trình thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2020; kế hoạch hành động triển khai Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2020; kế hoạch triển khai thực hiện Chương trình phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi năm 2020; kế hoạch thực hiện Chương trình hành động ngành Du lịch Khánh Hòa năm 2020; quy chế quản lý trật tự xây dựng trên địa bàn tỉnh; quy định bảng giá đất định kỳ 05 năm giai đoạn 2020 - 2024 trên địa bàn tỉnh; quy định mức hỗ trợ và số lượng cán bộ xã, phường, thị trấn theo dõi, quản lý đối tượng cai nghiện ma túy tự nguyện trên địa bàn tỉnh;...

Ngày 04/6/2020, UBND tỉnh Khánh Hòa đã tổ chức đối thoại lần 1 năm 2020 với hơn 180 doanh nghiệp để tháo gỡ khó khăn trong sản xuất kinh doanh, hỗ trợ các doanh nghiệp do bị ảnh hưởng từ dịch Covid-19 và những vấn đề liên quan đến thủ tục đầu tư, thủ tục đất đai, chính sách thuế, tiền thuê đất... Ngành Bảo hiểm xã hội, Công an tổ chức trên 61 Hội nghị đối thoại, tuyên truyền về chính sách của ngành với hơn 4.608 lượt tham gia (ngành Thuế 42 với 2.969 người tham gia; ngành Công an 19 với 1.639 đội viên).

UBND tỉnh đã báo cáo, đề xuất Bộ Công Thương cắt giảm điều kiện đầu tư kinh doanh trong lĩnh vực kinh doanh khí; xem xét điều chỉnh giá bán điện để hỗ trợ doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn do bị ảnh hưởng của dịch Covid-19; xem xét giảm giá điện, giá xăng dầu và hỗ trợ thúc đẩy xuất khẩu nông, thủy sản trong bối cảnh dịch Covid-19. Đang nghiên cứu, hoàn thiện Đề án xây dựng cơ chế đặc thù phát triển khu vực Vịnh Vân Phong.

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.

## **2. Cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ hành chính 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. Đã ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2020, tăng cường chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm, hiệu quả việc niêm yết công khai TTHC; công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; rà soát đơn giản hóa TTHC; tham mưu công bố danh mục TTHC và quy trình nội bộ.

Trong kỳ, đã ban hành 22 quyết định công bố danh mục TTHC, trong đó có



59 thủ tục ban hành mới, 60 thủ tục sửa đổi, bổ sung, 78 thủ tục bị bãi bỏ. Ban hành 30 quyết định phê duyệt 379 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. Tổng số TTHC ở 03 cấp hành chính tỉnh hiện nay là 1.805. TTHC được rà soát, tái cấu trúc, chuẩn hóa và đồng bộ mã lĩnh vực, mã thủ tục theo quyết định công bố của UBND tỉnh và cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, với 2.087 quy trình giải quyết TTHC chi tiết, trong đó cấp tỉnh là 1.634, cấp huyện là 281, cấp xã là 172. 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.

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 để công dân tham khảo; danh mục TTHC được tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, thực hiện trực tuyến mức độ 3,4, cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến. Việc công khai được thực hiện bằng 04 hình thức cơ bản là niêm yết trên bảng niêm yết (khổ A4, in 01 mặt), in thành bộ đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu), màn hình cảm ứng (được trang bị cho những đơn vị có số lượng giao dịch nhiều), công khai trên Trung tâm và cổng/trang thông tin tiếp nhận hồ sơ một cửa của các cơ quan, đơn vị.

Tỉnh Khánh Hòa tiếp tục triển khai Thí điểm trao Giấy báo tử, Trích lục khai tử tại gia đình của công dân chết tại đơn vị cấp xã. Mục tiêu Đề án là tạo điều kiện cho công dân được đăng ký khai tử hoặc cấp giấy báo tử tại nhà gia đình của công dân đã chết, thể hiện sự quan tâm, chia buồn của chính quyền địa phương; đồng thời tạo điều kiện để cơ quan đăng ký hộ tịch thống kê, cập nhật kịp thời số lượng người chết trên địa bàn, nâng cao hiệu quả công tác quản lý. Kết quả từ cuối năm 2019 đến nay đã thực hiện trao giấy báo tử, trích lục khai tử cho 29 trường hợp.

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. Tỉnh Khánh Hòa 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.

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. 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; xem xét xử lý kỷ luật, thay thế ngay công



chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không đúng quy định, đề nghị bổ sung từ 02 lần trở lên hoặc từ chối giải quyết hồ sơ sai quy định, có thái độ, hành vi những nhiễu, của quyền được thực hiện thường xuyên. Hàng tháng, các cơ quan, đơn vị đều thực hiện đánh giá cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp và sử dụng kết quả này để đánh giá, xếp loại cuối năm; đưa vào quy hoạch, ưu tiên đề bạt, bổ nhiệm, nâng lương trước thời hạn nếu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa tiếp tục đi vào vận hành toàn diện, thông suốt, hiệu quả, bổ sung thêm nhiều dịch vụ, tiện ích mới, cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng hiệu quả cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh. Đã thực hiện kết nối thành công với Hệ thống VNPost của bưu điện, qua đó cho phép nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với toàn bộ quy trình TTHC, kết quả trong 06 tháng đầu năm đã có 1.537 lượt khách hàng sử dụng dịch vụ.

Đã kết nối với 06 Trung gian thanh toán 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 phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính. Đã tạo tài khoản Official Account của Trung tâm trên ứng dụng Zalo, giúp khách hàng tra cứu các thông tin cần thiết.

Tiện ích quét mã QR đã được kích hoạt trong quý III/2019, phục vụ việc tra cứu hồ sơ của cá nhân, tổ chức, cho phép sử dụng điện thoại di động thông minh hoặc ứng dụng có tiện ích quét mã QR quét lên Giấy Tiếp nhận và Trả kết quả để tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ. Đã hoàn thiện tiện ích tin nhắn tự động SMS với 24 tình huống: Hồ sơ nộp trực tuyến đã được tiếp nhận; hồ sơ đang chờ bổ sung; hồ sơ tạm dừng để thực hiện nghĩa vụ tài chính; hồ sơ tạm dừng để chờ quyết định của cấp thẩm quyền; hồ sơ tạm dừng vì lý do bất khả kháng; có kết quả đối với hồ sơ nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa; có kết quả đối với hồ sơ trả trực tuyến; thông báo có kết quả và mã bưu gửi để tra cứu đường đi của hồ sơ trả qua bưu chính; thông báo từ chối giải quyết hồ sơ; thông báo xin lỗi và hẹn lại đối với hồ sơ quá hạn; thông báo phí, lệ phí phải nộp trước khi nhận hồ sơ; thông báo phí, lệ phí phải nộp trước khi trả kết quả; thông báo xác nhận đã thanh toán trực tuyến;...

#### ***Kết quả giải quyết hồ sơ từ 12/10/2019 đến 10/6/2020 như sau:***

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã tiếp nhận 362.485 hồ sơ; giải quyết và trả kết quả 339.239 hồ sơ, trong đó sớm và đúng hạn 332.183 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,92%. Trong đó:

- Hồ sơ trực tuyến là 68.253 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 20,12%, nâng tổng số hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận và giải quyết thành công từ năm 2014 đến nay lên trên 260.000 hồ sơ.



- Hồ sơ thanh toán trực tuyến thành công 2.118 hồ sơ, tổng phí, lệ phí thu được là 107.394.908 đồng, nâng tổng số hồ sơ được thanh toán trực tuyến từ năm 2018 đến nay lên 2.177 hồ sơ, với tổng số tiền là 118.848.408 đồng.

Hệ thống đã gửi tự động trên 38.000 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. Hệ thống bưu điện đã tiếp nhận/chuyển trả qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh là 101.586 hồ sơ.

Khối các cơ quan ngành dọc tại tỉnh: Đã giải quyết 1.730.508 hồ sơ (ngành công an: 1.130.425 hồ sơ; ngành hải quan: 17.336 hồ sơ; ngành bảo hiểm xã hội: 367.727 hồ sơ; ngành thuế: 5.538 hồ sơ; ngành kho bạc: 209.419 hồ sơ; Chi nhánh Ngân hàng nhà nước tỉnh: 63 hồ sơ). Tỷ lệ hồ sơ đúng và sớm hạn đạt 100%.

Trong đó, hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 là 1.506.228 hồ sơ, đạt tỷ lệ 87,04% trên tổng số hồ sơ của toàn khối (ngành công an 1.043.547 hồ sơ, đạt tỷ lệ 92,31% trên tổng số lượng hồ sơ của ngành đã giải quyết; ngành hải quan 16.934 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,68%; ngành bảo hiểm xã hội 360.088 hồ sơ, đạt tỷ lệ 97,92%; ngành thuế 2.141 hồ sơ, đạt tỷ lệ 38,66%; ngành Kho bạc Nhà nước: 83.518 hồ sơ, đạt tỷ lệ 39,88%).

Trung tâm 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 trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia. 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, chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ. Số hồ sơ của tỉnh đồng bộ hóa lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đã đạt 92.755 hồ sơ, đứng thứ 8/63 tỉnh thành. 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).

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

Tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW, số 19-NQ/TW Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII), UBND tỉnh tiếp tục ban hành nhiều quyết định kiện toàn, tổ chức lại, hợp nhất tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả theo chỉ đạo chung của Trung ương.

Đã điều chỉnh cơ cấu tổ chức, sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy của Sở Công



Thương. Thành lập Trung tâm Công tác xã hội - Quỹ Bảo trợ trẻ em tỉnh trực thuộc Sở Lao động Thương binh và Xã hội trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Công tác xã hội tỉnh và Quỹ Bảo trợ trẻ em. Đổi tên Trung tâm Công nghệ thông tin thành Trung tâm Công nghệ thông tin Tài nguyên và Môi trường trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường và kiện toàn cơ cấu tổ chức. Điều chỉnh cơ cấu tổ chức của Trung tâm Công nghệ thông tin và dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

Ngành thuế đã triển khai hợp nhất 07 Chi cục Thuế thành 03 Chi cục Thuế khu vực là Nam Khánh Hòa, Tây Khánh Hòa và Bắc Khánh Hòa. Hiện bộ máy của Cục Thuế tỉnh đã được tinh gọn còn 13 phòng, 03 Chi cục thuế khu vực và Chi cục Thuế Nha Trang. Kho bạc Nhà nước giảm 01 đơn vị Kho bạc Nhà nước cấp huyện.

Việc phân bổ, quản lý và sử dụng biên chế đã được thực hiện theo đúng quy định. Đã trình HĐND tỉnh phê duyệt tổng biên chế công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính. Giao chỉ tiêu hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP cho các tổ chức hội năm 2020. Phân bổ biên chế hành chính năm 2020 và số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp y tế, văn hóa thể thao và sự nghiệp khác năm 2019, sự nghiệp giáo dục và đào tạo năm học 2018 - 2019 theo đúng số thẩm định của Bộ Nội vụ.

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 05 quy chế phối hợp: Quy chế làm việc của Ban Biên tập Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Quy chế tổ chức và hoạt động của Đài Phát thanh và Truyền hình; Quy chế làm việc của Ban Biên tập Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; Quy chế thực hiện Chương trình phối hợp giữa UBND tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh. Tiếp tục rà soát, tinh gọn các tổ chức phối hợp liên ngành.

UBND tỉnh đã ủy quyền cho Giám đốc Sở Nội vụ phê duyệt bảng mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm của các đơn sự nghiệp công lập trực thuộc các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND cấp huyện. Phân công, phân cấp thực hiện việc đăng ký phương tiện phục vụ việc vui chơi, giải trí dưới nước và quản lý phương tiện được miễn đăng ký trên địa bàn tỉnh. Đang xem xét quyết định phân cấp, ủy quyền một số nội dung về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước. Đã bãi bỏ quyết định về phân cấp cho UBND cấp huyện xem xét, giải quyết và quyết định giao đất cho hộ gia đình, cá nhân đối với đất dôi dư sau khi giải tỏa, mở đường dự án, lối đi không còn sử dụng chung. Việc kiểm tra, giám sát đối với các nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền đã được lồng ghép trong nội dung kiểm tra CCHC của các cơ quan, đơn vị. Về cơ bản các cơ quan, đơn vị đã thực hiện nhiệm



vụ được phân cấp, ủy quyền tuân thủ theo quy định của pháp luật cũng như đảm bảo phù hợp với tình hình thực tiễn của cơ quan, đơn vị.

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

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

Trên cơ sở tổ chức bộ máy được kiện toàn, tính đến thời điểm hiện tại, UBND tỉnh đã trình Bộ Nội vụ thẩm định, phê duyệt danh mục 319 vị trí việc làm công chức; trên cơ sở đó, đã ban hành bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm của 21 cơ quan hành chính cấp tỉnh, 01 khối UBND huyện và 01 khối UBND thị xã, thành phố; phê duyệt danh mục vị trí việc làm của 606/678 đơn vị sự nghiệp công lập. Đây là căn cứ để xây dựng kế hoạch biên chế hàng năm, kế hoạch tuyển dụng, nâng ngạch, sử dụng, đánh giá, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức hàng năm; đẩy mạnh thực hiện và nâng cao hiệu quả cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh; chuyển nhiều đơn vị sự nghiệp sang tự chủ hoàn toàn, giao tài sản theo cơ chế giao vốn doanh nghiệp trong giai đoạn 2017 - 2020.

Thực hiện chủ trương chung, đã quyết liệt triển khai tinh giản biên chế trên phạm vi toàn tỉnh, thực hiện phân bổ biên chế hành chính, quyết định số người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp kịp thời, hợp lý, đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ và chỉ tiêu giảm biên chế được Trung ương phê duyệt. Kết quả, đã giảm được 253/2.114 công chức (giảm 11,97% so với năm 2015); giảm 3.095/25.801 viên chức (giảm 11,99% so với năm 2015).

UBND tỉnh đã trình HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết số 08/2019/NQ-HĐND ngày 11/12/2019 quy định về số lượng, chức danh đối với người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; mức phụ cấp, mức phụ cấp kiêm nhiệm đối với người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã và ở thôn, tổ dân phố; mức bồi dưỡng đối với người trực tiếp tham gia công việc của thôn, tổ dân phố và mức khoán kinh phí hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội ở cấp xã và ở thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Theo thẩm quyền, đã ban hành Quyết định số 11/2020/QĐ-UBND ngày 19/5/2020 quy định số lượng cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Việc bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý được thực hiện theo quy định pháp luật và theo phân cấp quản lý cán bộ hiện hành của Đảng. Đối với các



trường hợp do Ban Thường vụ Tỉnh ủy quản lý được thực hiện theo Quy chế bổ nhiệm cán bộ và giới thiệu cán bộ ứng cử của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Hướng dẫn của Ban Tổ chức Tỉnh ủy. Đối với việc bổ nhiệm chức danh Trưởng phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, trước khi người đứng đầu các cơ quan ban hành quyết định bổ nhiệm đều có ý kiến thẩm định của Ban Tổ chức Tỉnh ủy, Đảng ủy Khối các cơ quan tỉnh và Sở Nội vụ. Đối với việc bổ nhiệm chức danh Phó Trưởng phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, trước khi người đứng đầu các cơ quan ban hành quyết định bổ nhiệm đều có ý kiến thẩm định của Đảng ủy Khối các cơ quan tỉnh và phải bảo đảm số lượng lãnh đạo cấp phòng ít hơn 50% so với tổng số công chức của đơn vị. Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã ban hành các quy định điều kiện, tiêu chuẩn chức danh Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng và tương đương thuộc, trực thuộc các cơ quan để làm căn cứ bổ nhiệm, bổ nhiệm.

Tỉnh Khánh Hòa cũng đã tích cực triển khai đề án thí điểm thi tuyển để bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo cấp phòng và tương đương tại các cơ quan tham mưu của Tỉnh ủy, Sở Khoa học và Công nghệ, UBND thị xã Ninh Hòa và huyện Vạn Ninh.

## **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.

Trong kỳ, tỉnh đã ban hành 08 văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực tài chính (03 nghị quyết, 05 quyết định) để quản lý về giá đất, giá tài nguyên khoáng sản, giá dịch vụ y tế, dịch vụ công ích. Thực hiện công khai số liệu quyết toán ngân sách năm 2018, công khai dự toán ngân sách năm 2020 theo đúng quy định.

Các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh tiếp tục thực hiện có hiệu quả cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP, Nghị định số 16/2015/NĐ-CP của Chính phủ; trong đó việc khoán chi hành chính đối với UBND cấp xã được triển khai trên diện rộng từ năm 2016 tiếp tục tạo động lực để các địa phương hoàn thành tốt nhiệm vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách cấp xã bình quân 600.000 đồng/tháng trở lên. 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.



## 6. Hiện đại hóa hành chính

Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước của tỉnh Khánh Hòa trong thời gian qua luôn 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; 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 tại tỉnh Khánh Hòa.

Hiện có 156 cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND 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. 198 cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã, bao gồm cả các cơ quan của Đảng, các cơ quan ngành dọc và đơn vị sự nghiệp đã triển khai Phần mềm quản lý văn bản và điều hành - 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 từ năm 2016. 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 đạt 98%, trong đó chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng không kèm theo văn bản giấy đạt 75%. 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.

Tính đến nay, đã có 4.735 tài khoản thư điện tử công vụ đã được cấp phát cho các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức. Việc sử dụng thư điện tử công vụ trong các cơ quan, đơn vị nhà nước 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.

Cục Hải quan tỉnh 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. Các cơ quan ngành dọc như công an, hải quan, kho bạc nhà nước, bảo hiểm xã



hội, thuế, điện lực, cấp nước đều đẩy mạnh dịch vụ công tuyến, tham gia cung cấp dịch vụ công trên Trung tâm.

Đến năm 2020, 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 166 HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 đang áp dụng đối với 277 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 137 HTQLCL áp dụng cho 137 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 167 HTQLCL tại 278 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**

#### **1. Những mặt đã đạt được**

Trong 06 tháng đầu năm 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. Nhiều vấn đề khó, phức tạp được UBND tỉnh, Ban chỉ đạo CCHC tỉnh chỉ đạo kịp thời; tình hình, kết quả thực hiện được theo dõi, đánh giá một cách thường xuyên, cụ thể, chú trọng kết quả, hiệu quả thực chất. Từ đó, tạo chuyển biến một cách căn bản trong nhận thức, ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện CCHC tại từng sở, ngành, địa phương, trong từng cán bộ, công chức, viên chức; kỷ cương CCHC tiếp tục được tăng cường.

Trong quá trình triển khai 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 (các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh). Những nội dung, nhiệm vụ có liên quan đến các lĩnh vực ngành dọc cũng được phối hợp triển khai rất thuận lợi, nhất là phối hợp triển khai kết nối hệ thống Văn bản quản lý và điều hành - Eoffice, thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết TTHC (thành lập doanh nghiệp, đăng ký hộ kinh doanh, đất đai, liên thông đăng ký khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi, liên thông đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú hỗ trợ/trợ cấp mai táng phí - chấm dứt hưởng chế độ bảo trợ xã hội, cấp phiếu lý lịch tư pháp, cấp điện từ lưới điện trung áp), phối hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân.



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

Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa 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 tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, giảm phiền hà, phục vụ tốt hơn nhu cầu công việc, thủ tục hành chính của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Kết quả nổi bật trong 06 tháng đầu năm 2020 là triển khai hiệu quả các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trong thời gian 22 ngày thực hiện cách ly xã hội, các cơ quan hành chính thuộc tỉnh đã tiếp nhận, giải quyết 5.311 hồ sơ trực tuyến, chiếm tỷ lệ 29,87%; hồ sơ được thanh toán trực tuyến thành công là 291, với tổng số phí, lệ phí thu được trên 19.317.000 đồng (bằng 56,7% so với cả quý I/2020, gấp 1,72 lần so với cả năm 2019). Kết quả trên cho thấy mức độ sẵn sàng về kỹ thuật và sự chủ động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa trong việc chuyển trạng thái từ trực tiếp sang trực tuyến rất cao.

## 2. Những khó khăn, vướng mắc

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

Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên một số lĩnh vực phức tạp như đất đai, đầu tư vẫn còn hồ sơ trễ hẹn, dù đã giảm rất nhiều so với những năm trước. Kết quả kiểm tra và qua khảo sát sự hài lòng, còn phát hiện một số trường hợp hồ sơ bị



chậm trễ; đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với đơn vị sự nghiệp ở một số ngành còn chậm. Trong quá trình tổ chức triển khai, kết quả, hiệu quả CCHC chưa thật đồng đều giữa các cơ quan, các lĩnh vực và giữa các cấp hành chính.

#### **IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM 06 THÁNG CUỐI NĂM 2020**

Căn cứ Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2020 và các chỉ đạo có liên quan, UBND tỉnh tiếp tục quản lý, chỉ đạo thực hiện toàn diện các nội dung nhiệm vụ CCHC đã đề ra. Trọng tâm là:

- 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.

- 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. Triển khai Phần mềm hỗ trợ lập kế hoạch và xử lý chồng chéo, trùng lặp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

- Triển khai sơ kết hoạt động của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. Tổ chức kiểm tra, tập huấn nghiệp vụ CCHC và triển khai đánh giá, xếp hạng CCHC năm 2020.

- Mở rộng danh mục TTHC cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện bưu chính công ích. Triển khai rà soát, tinh chỉnh thông tin và quy trình, biểu mẫu, cách thức thực hiện TTHC trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. Tiếp tục tập huấn nghiệp vụ thanh toán trực tuyến, quản lý, sử dụng biên lai điện tử.

- Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền; thực hiện các nội dung của Kế hoạch thi tuyển công chức hành chính năm 2019; triển khai kế hoạch thi nâng ngạch từ cán sự lên chuyên viên, chuyên viên lên chuyên viên chính; 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.

- Tiếp tục triển khai kết nối Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa 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.

- Triển khai tổng kết 10 năm thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ trên địa bàn tỉnh; xây dựng chương trình CCHC giai đoạn 2021 - 2030.

## V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

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. Thông tư số 01/2018/TT-VPCP có hướng dẫn nội dung đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, là công cụ cần thiết để ngày càng nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tuy nhiên chủ thể tham gia, đối tượng và phạm vi đánh giá rất rộng, làm cho quá trình triển khai gặp nhiều khó khăn. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ nghiên cứu, hướng dẫn thêm về nội dung này. Đồng thời, xem xét bãi bỏ quy định về điều kiện nâng TTHC từ mức độ 3 lên mức độ 4.

2. Trong quá trình kết nối thanh toán trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia, yêu cầu kỹ thuật đòi hỏi phải khai báo mã phí, lệ phí dịch vụ công trong nội dung TTHC, nhưng hiện nay chưa có quy định hướng dẫn vấn đề này. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ có hướng dẫn cụ thể.

3. Qua rà soát, nhiều lĩnh vực thủ tục do các Bộ, ngành cập nhật trên cơ sở dữ liệu quốc gia không đồng bộ với danh mục ban hành tại Quyết định số 362/QĐ-VPCP ngày 27/4/2019 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ (thiếu hoặc thừa, hoặc không thống nhất tên gọi và chưa có mã định danh). Do vậy, cần phải rà soát, bổ sung và đồng bộ hóa để cập nhật ở địa phương, đáp ứng yêu cầu đồng bộ hóa hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Để thực hiện yêu cầu tinh giản số lượng TTHC, nhiều quyết định, văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương gom nhóm nhiều thủ tục riêng lẻ trước đây thành 01 thủ tục và chỉ cập nhật 01 thủ tục trên cơ sở dữ liệu quốc gia. Tuy nhiên, trong các thủ tục ấy, có nhiều tình huống giải quyết với thành phần hồ sơ, thẩm quyền, thời hạn và trình tự khác nhau. Để cán bộ, công chức và người dân có thể thực hiện được, tỉnh phải xây dựng quy trình chi tiết tương ứng với từng tình huống giải quyết, do vậy trên Trung tâm luôn hiển thị số quy trình nhiều hơn số lượng TTHC đã được công bố (thực tế hiện nay, tỉnh chỉ có 1.805 TTHC nhưng có đến 2.087 quy trình giải quyết). Kiến nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm giải pháp cho vấn đề này.

Trong thời gian gần đây, nhiều TTHC được các Bộ, ngành công bố có tính chất là hoạt động sự nghiệp. Do vậy, kiến nghị không áp dụng cơ chế một cửa và đề xuất các Bộ xác định không áp dụng cơ chế một cửa khi công bố các TTHC thuộc trường hợp này.



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

5. Kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương triển khai đầy đủ cơ chế một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; công bố quy trình chi tiết đối với 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.

6. 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.

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

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

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa trong 06 tháng đầu năm 2020 và phương hướng, nhiệm vụ những tháng tiếp theo.

UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (b/c);
- Các Bộ: Nội vụ, Tư pháp, TTTT, VPCP (b/c);
- TT. Tỉnh ủy (b/c);
- TT. HĐND tỉnh và các Ban (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- UBND cấp huyện, UBND cấp xã (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh; Công TT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH, Báo KH;
- Lưu: VT, DL.16



**Nguyễn Tấn Tuấn**