

Số: 1618/BC-SNV

Khánh Hòa, ngày 24 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO

Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 tỉnh Khánh Hòa do Bộ Nội vụ công bố

I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2018 CÁC BỘ, TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG

Ngày 24/5/2019, đồng chí Trương Hòa Bình - Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ chủ trì Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 của các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018. Đây là năm thứ 7 Bộ Nội vụ tiến hành đánh giá, xác định và công bố chỉ số cải cách hành chính các bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

1. Đối tượng đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính

- Ở cấp Trung ương: 18 bộ, cơ quan ngang bộ (gọi chung là bộ)
- Ở địa phương: 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là tỉnh).

2. Tiêu chí đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính

Năm 2018, Bộ tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ được cấu trúc thành 7 lĩnh vực đánh giá, 39 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần. Trong đó có 28/88 tiêu chí thành phần đánh giá thông qua kết quả điều tra xã hội học, chiếm tỷ lệ 37,5% thang điểm tối đa.

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh được cấu trúc thành 8 lĩnh vực đánh giá, 41 tiêu chí, 96 tiêu chí thành phần. Trong đó có 30/96 tiêu chí thành phần đánh giá thông qua kết quả điều tra xã hội học và tình hình kinh tế - xã hội của tỉnh, chiếm tỷ lệ 40% thang điểm tối đa.

3. Phương pháp đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính

- Tự đánh giá: Các bộ, các tỉnh tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của bộ, tỉnh và các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và hướng dẫn của Bộ Nội vụ (kèm theo các tài liệu kiểm chứng). Đây là năm thứ hai, công tác tự đánh giá được thực hiện trên phần mềm quản lý, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Bộ Nội vụ thẩm định điểm số tự đánh giá của các bộ, các tỉnh với sự tư vấn của Hội đồng thẩm định. Căn cứ vào theo dõi thực tế, điểm tự đánh giá của các bộ, các tỉnh sẽ được Bộ Nội vụ xem xét, công nhận hoặc điều chỉnh nếu cần thiết trên cơ sở thực tế và tài liệu kiểm chứng.

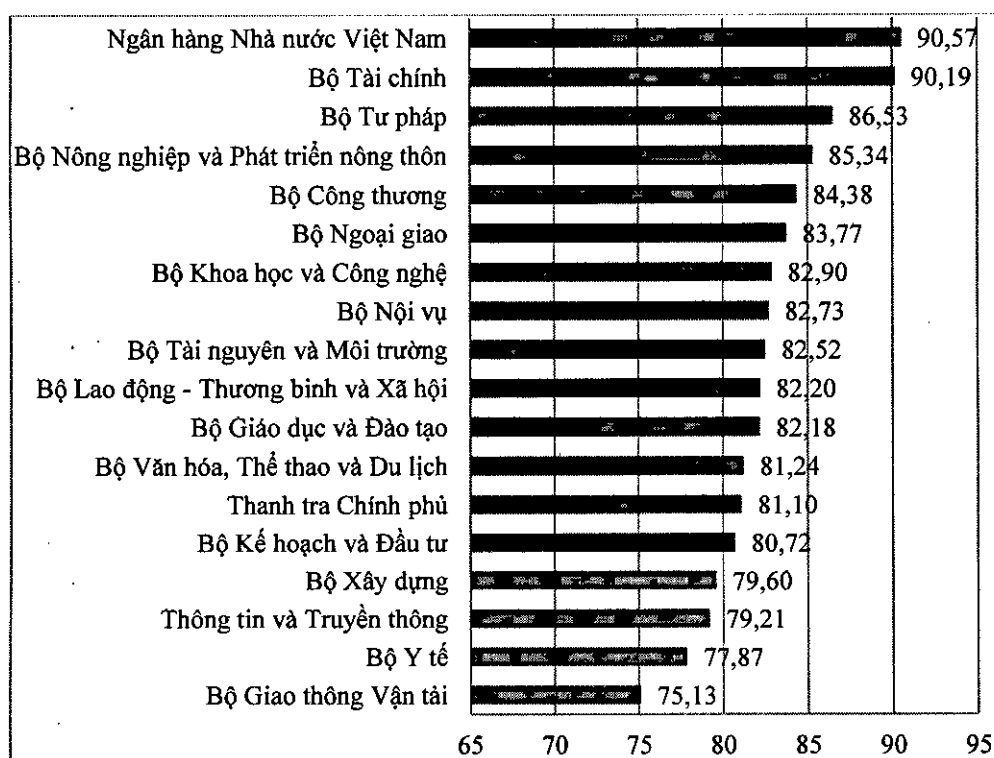
- Đánh giá thông qua điều tra xã hội học: Việc điều tra xã hội học được tiến hành khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của các nhóm đối tượng khác nhau. Đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ, việc điều tra xã hội học được tiến hành với 3 nhóm đối tượng: (1) Lãnh đạo cấp Vụ / Cục/ Tổng Cục; (2) Công chức phụ trách CCHC; (3) Lãnh đạo cấp sở của 63 tỉnh, thành phố đánh giá về cải cách hành chính của bộ chủ quản; (4) Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh của 63 tỉnh, thành phố đánh giá về CCHC của bộ chủ quản; (5) Lãnh đạo Ngân hàng Thương mại cổ phần đánh giá CCHC của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh, việc điều tra xã hội học được thực hiện với 5 nhóm đối tượng: (1) Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh (30 người); (2) Lãnh đạo cấp sở (3 người/sở x 19 sở); (3) Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh (3 người/sở x 19 sở); (4) Lãnh đạo cấp huyện (3 người/huyện x 8 huyện), (5) Doanh nghiệp, Người dân (120 phiếu/6 sở và 360 người/6 huyện).

Tổng hợp điểm Bộ Nội vụ đánh giá và điểm qua điều tra xã hội học là căn cứ để tính Chỉ số cải cách hành chính cho từng bộ, từng tỉnh. Chỉ số cải cách hành chính được xác định bằng tỉ lệ % giữa "Tổng điểm đạt được" và "Tổng điểm tối đa".

II. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2018 CỦA CÁC BỘ, CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG

1. Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 của các bộ

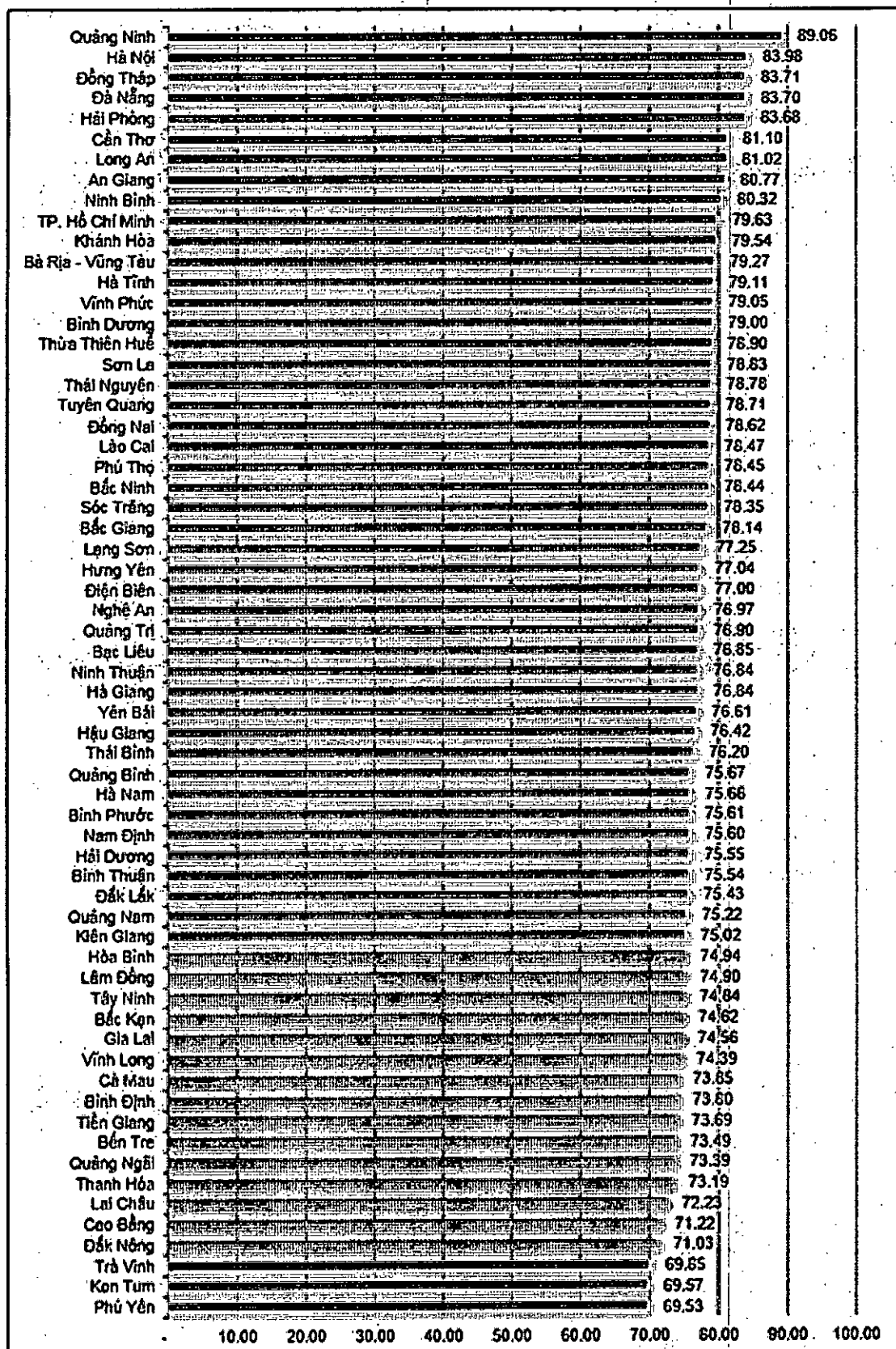
Năm 2018, giá trị trung bình Chỉ số cải cách hành chính của các bộ đạt được là 82,68% (năm 2017 là 79,92%, năm 2016 là 80,94%). Đây là năm thứ 4 liên tiếp, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có chỉ số cải cách hành chính dẫn đầu khối (92,36%). Ở cuối bảng xếp hạng là các bộ: Xây dựng (79,60%); Thông tin và Truyền thông (79,21%); Y tế (77,87%) và Giao thông vận tải (75,13%), khoảng cách chênh lệch giữa cơ quan có chỉ số cao nhất và thấp nhất là 17,23%.



Biểu đồ 1: Chỉ số CCHC năm 2018 của các bộ

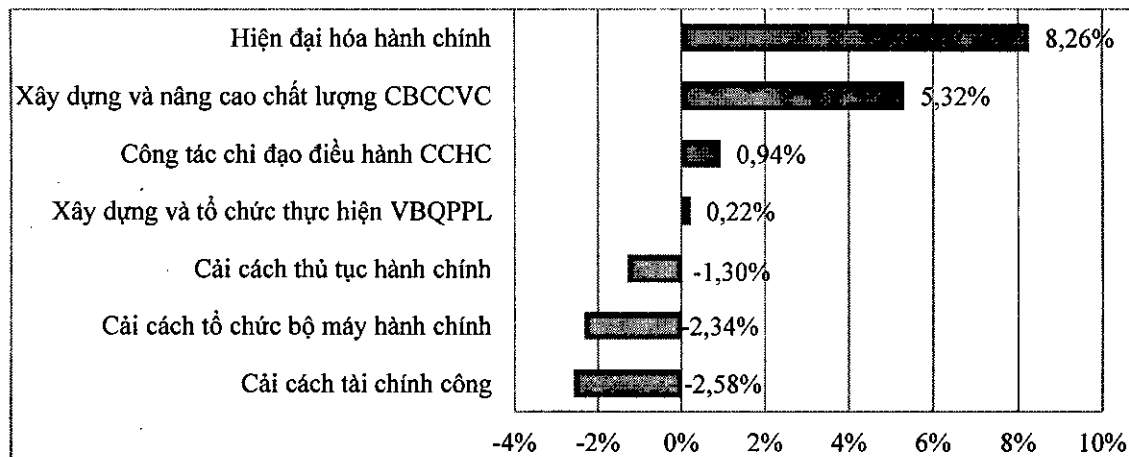
2. Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Chỉ số cải cách hành chính của các tỉnh, thành phố năm 2018 có giá trị trung bình đạt 76,92% (năm 2017 là 77,72%, năm 2016 là 74,54%), trong đó, có 29/63 đơn vị đạt kết quả trên giá trị trung bình.



Biểu đồ 2: Chỉ số CCHC năm 2018 của các tỉnh, thành phố

Trong 7 lĩnh vực được đánh giá của cấp tỉnh, Hiện đại hóa hành chính là lĩnh vực có giá trị trung bình tăng cao nhất so với năm 2017 (tăng 8,26%), tiếp đến là Xây dựng và nâng cao chất lượng CBCCVV (tăng 5,32%), Công tác chỉ đạo điều hành CCHC (tăng 0,94%), Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL (tăng 0,22%), Cải cách thủ tục hành chính (giảm 1,30%), Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (giảm 2,34%) và Cải cách tài chính công (giảm 2,58%).



Biểu đồ 3: So sánh sự thay đổi về giá trị trung bình của các chỉ số thành phần trong năm 2018 so với năm 2017

III. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2018 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 tỉnh Khánh Hòa

Năm 2018, tỉnh Khánh Hòa tự đánh giá 57,56/65,5 điểm¹, Bộ Nội vụ thẩm định đạt 53,18/65,5 điểm. Điểm đánh giá tác động của CCHC đạt 26,36/34,5 điểm. Tổng cộng đạt 79,54 điểm, Chỉ số cải cách hành chính đạt 79,54% (giảm hơn 4% so với năm 2017), cao hơn 2,62% so với mức trung bình chung các tỉnh thành; xếp thứ hạng 11/63 tỉnh thành, giảm 5 bậc xếp hạng so với năm trước. Trong nhóm chỉ số từ 75% đến dưới 80%, Khánh Hòa xếp vị trí thứ 2 (sau thành phố Hồ Chí Minh); đây là năm thứ 7 tỉnh Khánh Hòa có Chỉ số cải cách hành chính cao hơn mức trung bình chung của các tỉnh thành.

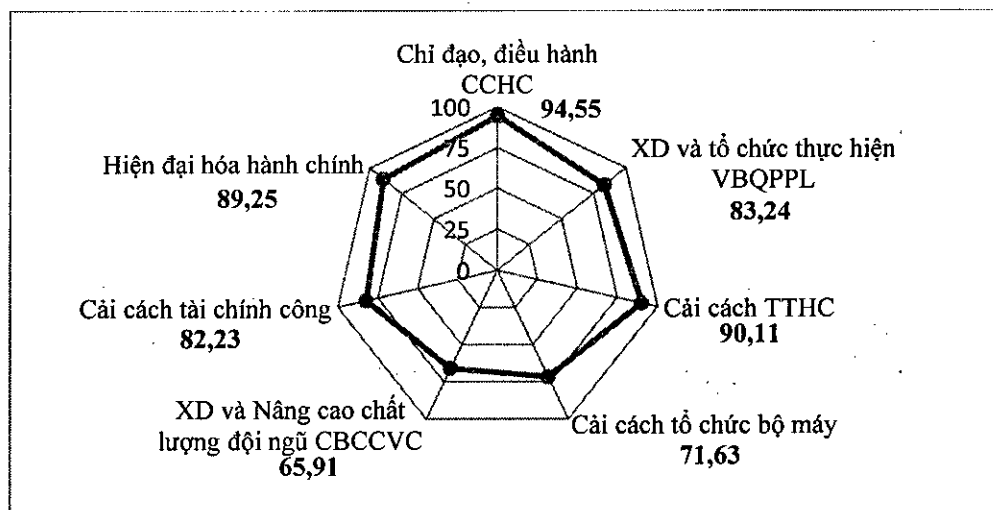
Tóm tắt Chỉ số Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa qua các năm (Từ năm 2012 – 2018)

Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 62 điểm)		II. Điểm điều tra xã hội học (tối đa 38 điểm)	Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
	Điểm tỉnh tự đánh giá	Bộ Nội vụ thẩm định				
2012	54,75	48	28,84	76,84	76,84	34
2013	57	48,5	29,65	78,15	78,15	32
2014	60,25	54,10	29,52	83,62	83,62	22
2015	60	55,5	31,73	87,23	87,23	17

¹ Trong đó 1 điểm tại tiêu chí Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao do Hội đồng thẩm định chấm.

Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 62 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 35,5 điểm) ²			Tổng điểm (97,5 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Tác động đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (tối đa 3 điểm) ³	Điểm điều tra xã hội học (tối đa 32,5 điểm)				
2016	56	51	2,5	25,32		78,82	80,84	12
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 60 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 40 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Chỉ số SIPAS	Khảo sát CC, LD quản lý	Tác động đến phát triển KT-XH ⁴			
2017	61,69	54,68	10,41	16,38	2,5	83,97	83,97	6
2018	54,05	51,68	9,68	16,68	1,5	79,54	79,54	11

Tỉnh Khánh Hòa có 5 lĩnh vực đạt chỉ số từ 80% trở lên, trong đó 2 lĩnh vực trên 90%, cụ thể: Công tác chỉ đạo điều hành CCHC đạt cao nhất (94,55%), tiếp theo lần lượt Cải cách thủ tục hành chính (90,11%), Hiện đại hóa hành chính (89,25%), Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (83,24%), Cải cách tài chính công (82,23%). 02 lĩnh vực đạt dưới 75% là Cải cách tổ chức bộ máy (71,63%) và Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN (65,91%).

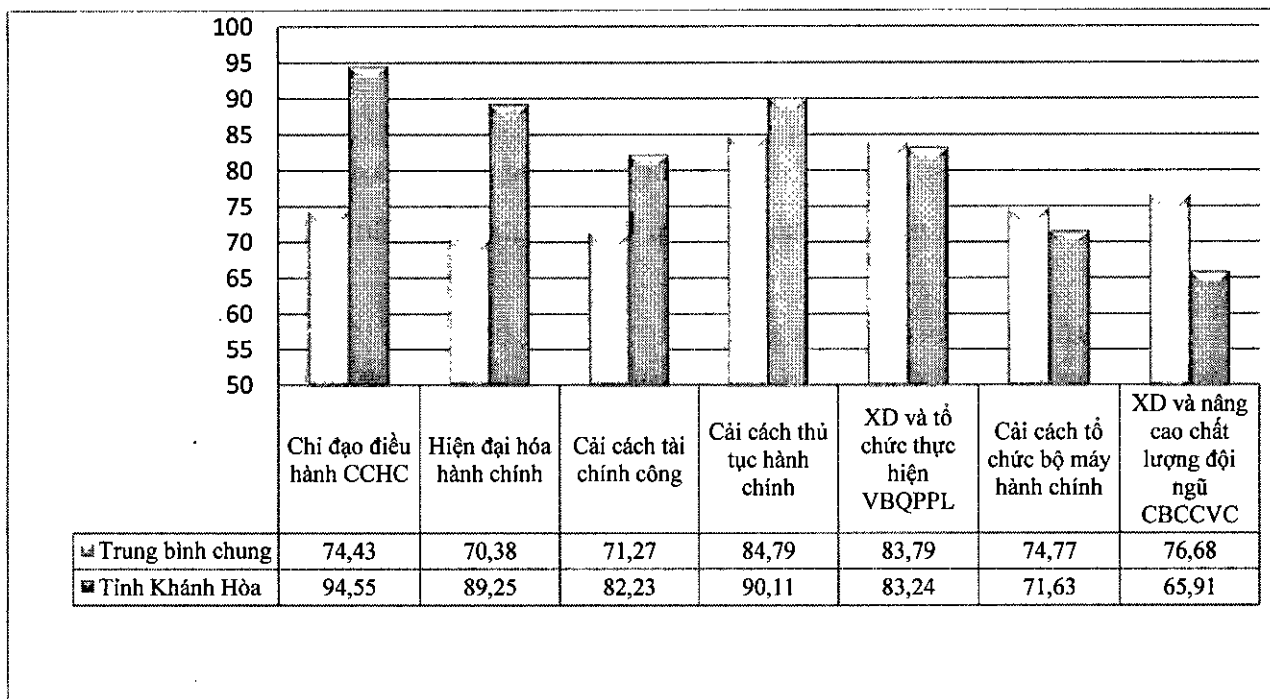


Biểu đồ 4: Chỉ số CCHC thành phần năm 2018 của tỉnh Khánh Hòa

² Năm 2016 tạm thời chưa áp dụng đánh giá đối với tiêu chí 8.3 Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công (điểm tối đa 2,5), chờ hướng dẫn của Bộ Nội vụ nên tổng điểm tối đa là 97,5 điểm.

^{3,4} Tỉnh tự đánh giá, Bộ Nội vụ thẩm định.

Trong 7 lĩnh vực đánh giá, tỉnh có 4 lĩnh vực có chỉ số cao hơn mức trung bình chung các tỉnh thành, trong đó Công tác chỉ đạo điều hành CCHC cao hơn 20,12%, Hiện đại hóa hành chính cao hơn 18,47%, tiếp theo là Cải cách tài chính công (10,96%) và Cải cách thủ tục hành chính (5,32%). Các tiêu chí còn lại có Chỉ số thành phần thấp hơn mức trung bình là: Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (-0,55%), Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (-3,14%), Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (-10,77%).



Biểu đồ 5. So sánh Chỉ số thành phần tỉnh Khánh Hòa với trung bình chung

2. Chỉ số thành phần đánh giá kết quả cải cách hành chính theo từng lĩnh vực

Trong 78 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của tỉnh (điểm tự đánh giá) có:

- 54/78 tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (chiếm 69,23%);
- 17/78 tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (chiếm 21,79%)
- 07/78 tiêu chí thành phần không có điểm (chiếm 8,97%).

Như vậy, nhóm tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của tỉnh sau khi được Bộ Nội vụ thẩm định đạt 51,68/60 điểm đạt tỷ lệ 86,13% **cao hơn 9% so với điểm trung bình chung** của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (77,13%).

* Nhóm tiêu chí đánh giá tác động của cải cách hành chính thông qua điều tra, khảo sát người dân, doanh nghiệp và các đối tượng liên quan và tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đạt 27,86/40 điểm, đạt tỷ lệ 69,65% **thấp hơn 6,95% so với điểm trung bình chung** của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (76,60%).

Kết quả cụ thể như sau:

2.1 Lĩnh vực Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Công tác Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính được đánh giá trên 6 tiêu chí: (1) Kế hoạch cải cách hành chính; (2) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ; (3) Công tác kiểm tra cải cách hành chính; (4) Công tác tuyên truyền cải cách hành chính; (5) Sáng kiến/giải pháp mới trong cải cách hành chính; (6) Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

Lĩnh vực này tối đa 9 điểm, trong đó tỉnh tự đánh giá 8 điểm, 1 điểm của tiêu chí “Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao” do Bộ Nội vụ thẩm định.

Kết quả đạt được:

- Tỉnh tự đánh giá 8/9 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 8,5/9 điểm. Chỉ số thành phần đạt 94,55%, xếp thứ 2/63 tỉnh thành và cao hơn 20,12% so với mức trung bình chung.

- Tiêu chí **Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao**, Bộ Nội vụ thẩm định đạt 0,5/1 điểm. Cách chấm điểm của tiêu chí này như sau:

- + Hoàn thành đúng tiến độ 100% số nhiệm vụ được giao trong năm: 1 điểm.
- + Hoàn thành 100% số nhiệm vụ được giao nhưng có nhiệm vụ hoàn thành muộn so với tiến độ: 0,5 điểm.
- + Hoàn thành dưới 100% số nhiệm vụ được giao: 0 điểm.

Theo Báo cáo số 471/TCT-TTg ngày 27/12/2019 của Tổ công tác Thủ tướng Chính phủ thì trong năm 2018 tỉnh Khánh Hòa có 02 nhiệm vụ hoàn thành muộn so với thời hạn được giao, do đó được chấm 0,5 điểm.

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh.

2.2 Lĩnh vực Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh

Lĩnh vực Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh được đánh giá trên 4 tiêu chí: (1) Theo dõi thi hành pháp luật; (2) Xử lý văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát; (3) Xử lý văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; (2) Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; (3) Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; (4) Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh.

Tổng điểm lĩnh vực này là 10, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 5 điểm, điều tra xã hội học chiếm 5 điểm.

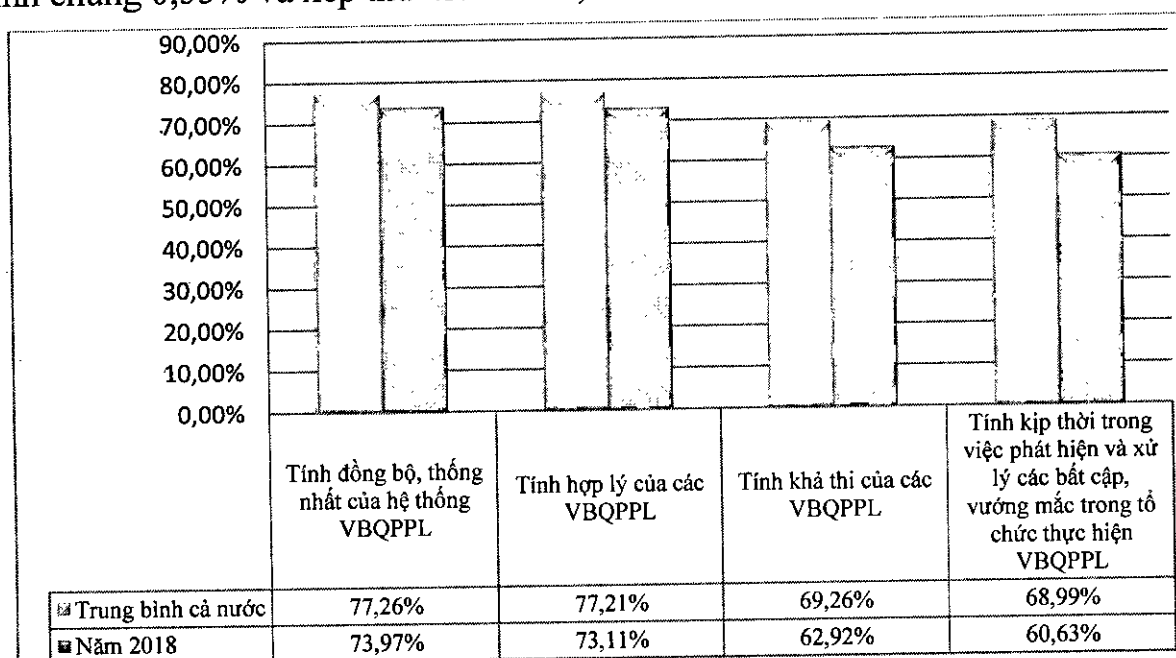
Kết quả đạt được

Đối với các tiêu chí tỉnh tự chấm, Bộ Nội vụ thẩm định đạt 5/5 điểm.

Tuy nhiên, kết quả điều tra xã hội học không cao, đạt 3,32/5 điểm. Tỷ lệ điểm của các tiêu chí đánh giá tác động như sau:

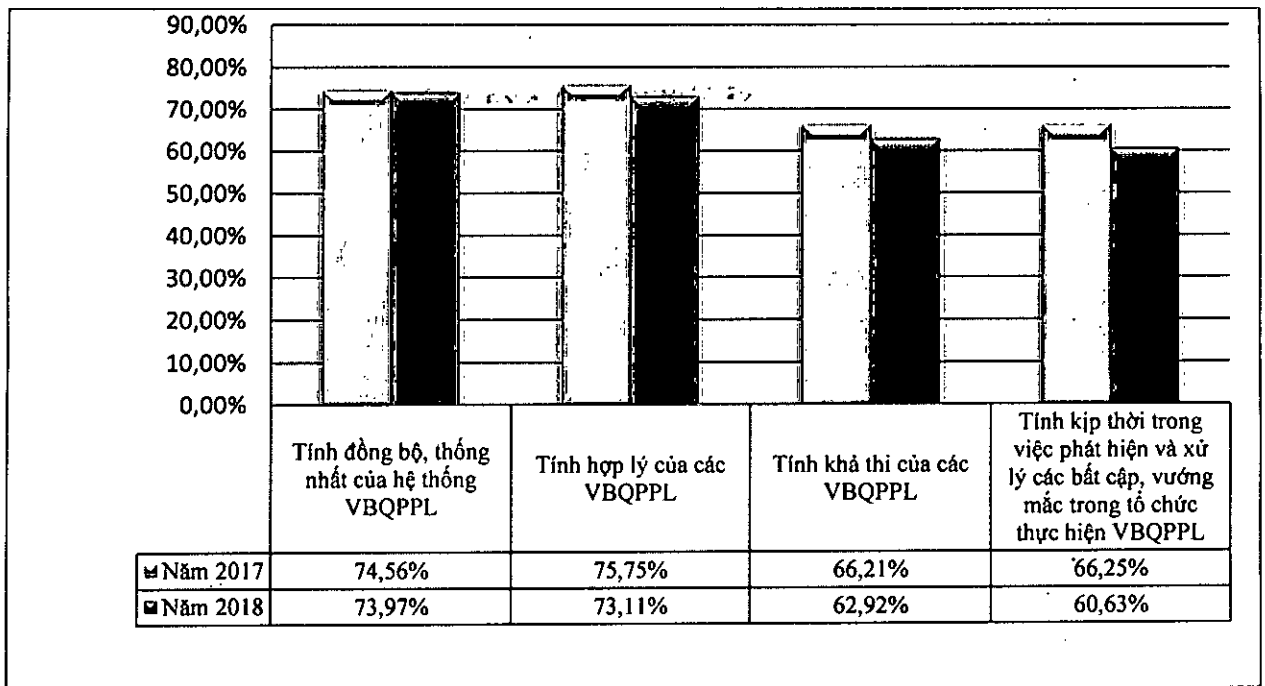
- Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL đạt 73,97%;
- Tính hợp lý của các VBQPPL đạt 73,11%;
- Tính khả thi của các VBQPPL đạt 62,92%;
- Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL đạt 60,63%.

Như vậy, tại lĩnh vực này tỉnh đạt được chỉ số 83,24%, thấp hơn mức trung bình chung 0,55% và xếp thứ 43/63 tỉnh, thành.



Biểu đồ 6. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của CCHC đến chất lượng văn bản QPPL do tỉnh ban hành năm 2018 với trung bình chung cả nước

Nhìn trên biểu đồ ta có thể thấy, Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện đánh giá chất lượng văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh khá thấp, trong đó thấp nhất là tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện văn bản QPPL, chỉ đạt 60,63% thấp hơn tỷ lệ điểm trung bình chung của các tỉnh, thành trong cả nước 8,99% (68,99%) và tất cả các tiêu chí thành phần đều thấp hơn tỷ lệ điểm trung bình chung của cả nước.



Biểu đồ 7. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của CCHC đến chất lượng văn bản QPPL do tỉnh ban hành giữa năm 2017 và 2018

Khi so sánh chi tiết 4 yếu tố thành phần đánh giá tác động của CCHC đến chất lượng văn bản QPPL đều cho kết quả thấp hơn năm 2017, chênh lệch nhiều nhất là “*Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện văn bản QPPL*” giảm 5,62% so với năm 2017.

2.3 Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính

Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính được đánh giá trên 5 tiêu chí: (1) Kiểm soát quy định thủ tục hành chính; (2) Công bố, công khai thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ; (3) Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của tổ chức, cá nhân đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh.

Điểm tối đa của lĩnh vực này là 13 điểm.

Kết quả đạt được:

Tỉnh tự chấm 12,96/13 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 11,71/13 điểm, đạt 90,11%, cao hơn 5,32% so với mức trung bình chung của các tỉnh thành, đứng thứ 14/63 tỉnh, thành phố.

Các tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa:

a) Tiêu chí “**Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền**”, tỉnh tự chấm 0,5/0,5 điểm.

Tuy nhiên qua thẩm định, Hội đồng nhận định Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 12/10/2018 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế quản lý và sử dụng biểu trưng (logo) tỉnh Khánh Hòa và biểu trưng festival biển Nha Trang – Khánh Hòa có quy định thủ tục chấp thuận sử dụng biểu trưng (tại Điều 5 và Điều 8 của Quy chế). Do đó, Bộ Nội vụ chấm 0 điểm tại tiêu chí này.

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh.

b) Tiêu chí “**Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố**” được Hội đồng đánh giá 0/0,25 điểm. Nguyên nhân cụ thể như sau:

Về phương pháp chấm điểm: Văn phòng Chính phủ sử dụng một số nhiệm vụ thực hiện trong năm 2019 để chấm điểm năm 2018, cụ thể: Thủ tục kiểm tra chất lượng muối nhập khẩu (có mã BNN-KHA-288421) được công bố tại Quyết định số 1178/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của UBND tỉnh trên cơ sở Quyết định số 492/QĐ-BNN-KTHT ngày 31/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Về quy định tại văn bản quy phạm pháp luật:

- Trong năm 2018, UBND tỉnh Khánh Hòa không ban hành văn bản QPPL quy định thủ tục hành chính. Do vậy, Văn phòng UBND tỉnh (cơ quan phụ trách) không thực hiện việc nhập, đăng tải công khai vào cơ sở dữ liệu quốc gia các dữ liệu thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản QPPL của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

- TTHC phải được công bố danh mục theo quy định, sau đó mới thực hiện tích hợp trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. *Tuy nhiên, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ không quy định thời hạn địa phương phải công bố danh mục TTHC và tích hợp dữ liệu trên cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC.*

Đồng thời, nhiều Bộ, ngành công bố TTHC và công khai TTHC trên cơ sở dữ liệu không đảm bảo thời gian; dữ liệu TTHC bị lỗi không thể tích hợp hoặc bị trùng mã số. Do vậy, việc thời gian công khai của một số TTHC trên cơ sở dữ liệu TTHC tỉnh Khánh Hòa chậm hơn so với cơ sở dữ liệu quốc gia Bộ, ngành vào thời điểm chấm điểm CCHC là khách quan.

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh.

c) Về **Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị**

Tỉnh chỉ đạt điểm tại tiêu chí thành phần công khai đầy đủ trên Trang TTĐT của UBND cấp huyện; việc công khai TTHC trên Cổng TTĐT của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan chuyên môn chưa được điểm. Tổng cộng đạt 0,25/0,75 điểm tại tiêu chí này, nguyên nhân cụ thể như sau:

- TTHC được công khai trên Cổng TTĐT của tỉnh được tích hợp từ cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng chính phủ. Tiêu chí cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC bị mất điểm kéo theo tiêu chí này bị mất điểm.

Tương tự tiêu chí “**Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố**”, Văn phòng Chính phủ sử dụng một số nhiệm vụ năm 2019 để chấm điểm 2018, cụ thể: Thủ tục công nhận nguồn giống cây trồng lâm nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 4868/QĐ-BNN-TCLN ngày 10/12/2018 của Bộ

trường Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2019) nhưng Bộ công bố TTTC và công khai TTTC trên cơ sở dữ liệu quốc gia không đảm bảo thời gian (TTTC này được công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia Bộ, ngành vào ngày 17/3/2019). Hiện nay, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã có văn bản tham mưu UBND tỉnh công bố TTTC theo Quyết định trên.

- Việc công bố TTTC và danh mục TTTC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh thực hiện đúng quy định. Tuy nhiên, khi tổng hợp và chấm điểm CCHC năm 2018, Văn phòng Chính phủ đánh giá dựa trên một số thủ tục do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn mới công bố trong năm 2019 (Quyết định số 636/QĐ-BLĐTBXH ngày 05/5/2019; Quyết định số 492/QĐ-BNN-KTHT ngày 31/01/2019).

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh.

d) Đối với tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn, tại thời điểm chấm điểm, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn cao nhất với 99,82%, đạt 1,4973/1,5 điểm; tiếp đến là UBND cấp xã, tỷ lệ 99,7%, đạt 0,997/1 điểm; UBND cấp huyện có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn thấp nhất với tỷ lệ 97,91%, tương ứng 1,4694/1,5 điểm.

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh.

2.4 Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Chỉ số thành phần Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước bao gồm 3 tiêu chí: (1) Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy; (2) Thực hiện các quy định về quản lý biên chế; (3) Thực hiện phân cấp quản lý.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 3 tiêu chí thành phần: (1) Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh; (2) Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh; (3) Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện.

Lĩnh vực này tối đa là 12 điểm. Trong đó, Bộ Nội vụ thẩm định 7,5 điểm, điều tra xã hội học chiếm 4,5 điểm.

Kết quả đạt được:

Theo kết quả thẩm định, Khánh Hòa đạt 8,5959/12 điểm tại lĩnh vực này. Trong đó điểm tự đánh giá đạt 5,7371/7,5 điểm, điều tra xã hội học đạt 2,8588/4,5 điểm. Chỉ số được 71,63%, thấp hơn 3,14% so với mức trung bình chung và xếp thứ 43/63 tỉnh, thành.

a) Các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa:

- Về thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính, tỉnh mất 0,5 điểm do Bộ Nội vụ thẩm định chưa đạt tại tiêu chí thành phần **Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc sở và tương đương**, cụ thể: Sở Kế hoạch và Đầu tư có một số phòng có lãnh đạo nhiều

hơn chuyên viên (như Phòng Thanh tra, Kinh tế ngành, Đấu thầu) dẫn đến cơ cấu không hợp lý.

Tình trạng này không chỉ tồn tại tại tỉnh Khánh Hòa. Báo cáo Chỉ số cải cách hành chính – Parindex 2018 của Bộ Nội vụ cho thấy “*hầu hết các tỉnh, thành phố vẫn có phòng chuyên môn thuộc các sở, ngành có cơ cấu chưa hợp lý giữa số lượng công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý và công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý (số lượng lãnh đạo nhiều hơn hoặc bằng với số lượng chuyên viên trong một tổ chức; thậm chí có phòng chuyên môn chỉ bố trí 1 biên chế)*”.

Báo cáo cũng chỉ ra một trong những nguyên nhân là do hệ thống văn bản pháp luật về hướng dẫn cơ cấu tổ chức bộ máy ở các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện chưa được hoàn thiện; chưa ban hành tiêu chí về cơ cấu số lượng biên chế trong một tổ chức, nhất là cấp phòng.

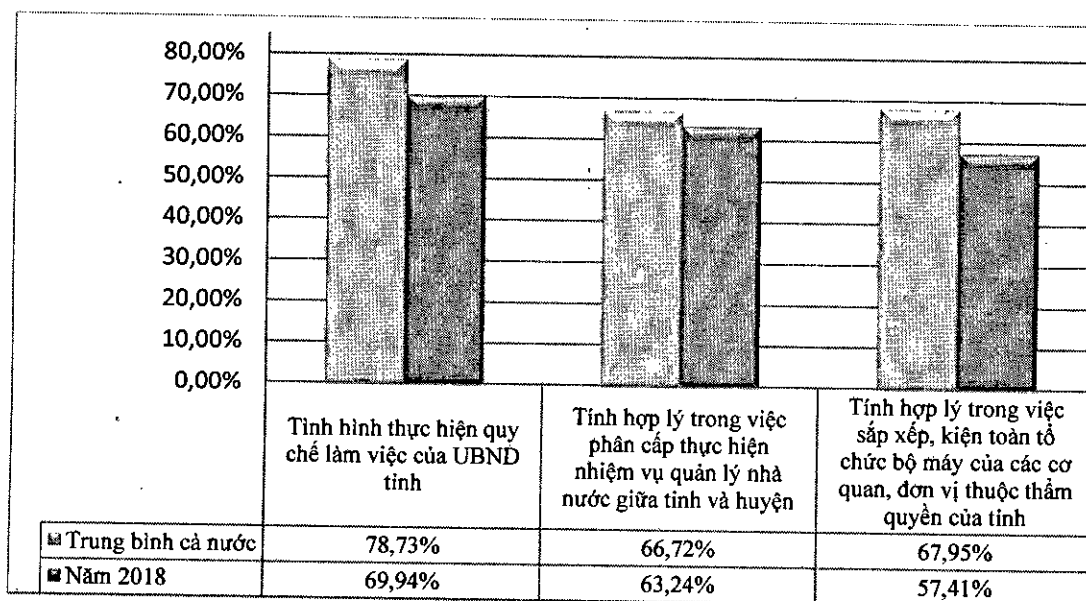
Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ.

- “**Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015**” và “**Tỷ lệ giảm biên chế so với năm 2015**” là 02 nội dung mới được đánh giá trong năm 2018, tiêu chí đạt điểm tối đa khi có tỷ lệ từ 10% trở lên. Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 của tỉnh là 7,817% (tương đương giảm 53 đơn vị), đạt 0,7817/1 điểm. Tỷ lệ giảm biên chế so với năm 2015 là 3,036% (tương đương giảm 65 biên chế), quy đổi đạt 0,4554 điểm/1,5 điểm.

Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ.

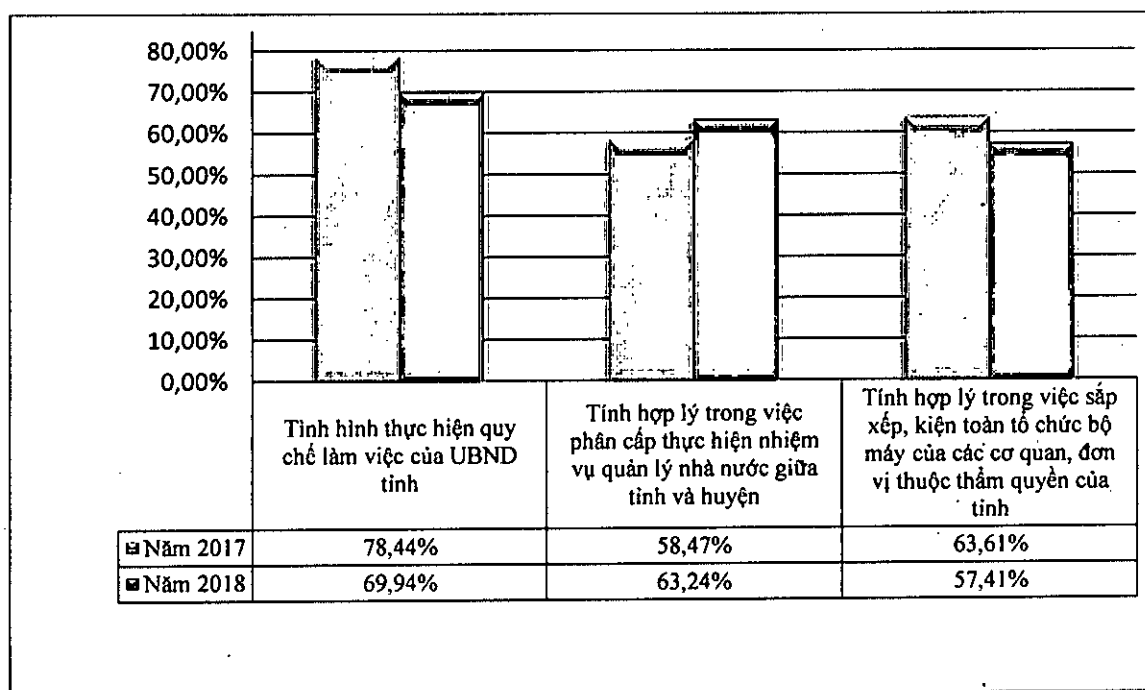
b) Về điều tra xã hội học tỉnh được kết quả như sau:

- Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh đạt 69,94%;
- Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh được 57,41%;
- Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện đạt 63,24%.



Biểu đồ 8. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của CCHC đến tổ chức bộ máy của tỉnh năm 2018 với trung bình chung cả nước

Các tiêu chí thành phần đánh giá tác động của CCHC đến tổ chức bộ máy của tỉnh năm 2018 qua khảo sát đều thấp hơn so với trung bình chung cả nước. Trong đó, thấp nhất là “*Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh*” chỉ đạt 57,41% thấp hơn 10,54% so với trung bình chung của cả nước.



Biểu đồ 9. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của CCHC đến tổ chức bộ máy của tỉnh giữa năm 2017 và năm 2018

Kết quả khảo sát năm 2018 cũng cho thấy **Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện** đánh giá “*Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện*” cao hơn năm 2017, trong khi đó đánh giá “*Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh*” và “*Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh*” thấp hơn năm 2017 lần lượt là 8,5% và 6,2%.

2.5 Lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Nội dung Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bao gồm 7 tiêu chí: (1) Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; (2) Tuyển dụng công chức, viên chức; (3) Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh; (4) Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; (5) Đánh giá, phân loại công chức, viên chức; (6) Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; (7) Cán bộ, công chức cấp xã.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 02 tiêu chí lớn là tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức và tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức.

Điểm tối đa là 13,5 điểm, bao gồm 7,5 điểm tự đánh giá và 6 điểm điều tra xã hội học. Trung bình chung tỉnh, thành đạt 76,68%.

Kết quả đạt được

Chỉ số thành phần đạt 65,91%, thấp hơn 10,77% so với mức trung bình chung của các tỉnh, thành. Đây là tiêu chí có chỉ số năm 2018 thấp nhất của tỉnh. Kết quả cụ thể:

a) Tỉnh tự chấm 5/7,5 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 4,5/7,5 điểm. Tỉnh Khánh Hòa bị trừ điểm ở các tiêu chí thành phần sau:

- Tiêu chí **“Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt”**:

Năm 2018, tỉnh Khánh Hòa có 19/29 cơ quan, địa phương bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt; đạt tỷ lệ 65,52%, do đó được 0,25/1 điểm. Các cơ quan, địa phương bố trí công chức chưa phù hợp với vị trí việc làm được phê duyệt gồm: Sở Du lịch; Sở Lao động – Thương binh và Xã hội; Sở Xây dựng; Sở Công Thương; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Ban Dân tộc; UBND các huyện Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Diên Khánh, Vạn Ninh. Tại các đơn vị, địa phương này, một số vị trí yêu cầu ngạch công chức tối thiểu là chuyên viên chính nhưng công chức hiện đang giữ ngạch chuyên viên; một số vị trí yêu cầu ngạch công chức tối thiểu là chuyên viên nhưng công chức hiện đang giữ ngạch cán sự (*căn cứ vào kết quả thanh tra năm 2018 của Bộ Nội vụ*).

- Tiêu chí **“Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt”**: Năm 2018, tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt 64,41%, tương đương 0,25/1 điểm.

- Về **“Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính”**: Qua kết luận thanh tra, Bộ Nội vụ đã chỉ ra 115 trường hợp chưa đáp ứng yêu cầu về điều kiện tiêu chuẩn khi được bổ nhiệm (lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, ngành và UBND cấp huyện), do đó tỉnh chỉ đạt 0,25/0,75 điểm tại tiêu chí này.

- Nội dung **“Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”** không được 0,5 điểm vì trong năm 2018, tỉnh Khánh Hòa có cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện bị kỷ luật từ khiển trách trở lên và cán bộ, công chức cấp xã bị kỷ luật từ cảnh cáo trở lên.

- Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã và cán bộ cấp xã của tỉnh chưa đảm bảo 100% do đó chỉ được 0,25/0,5 điểm.

Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ

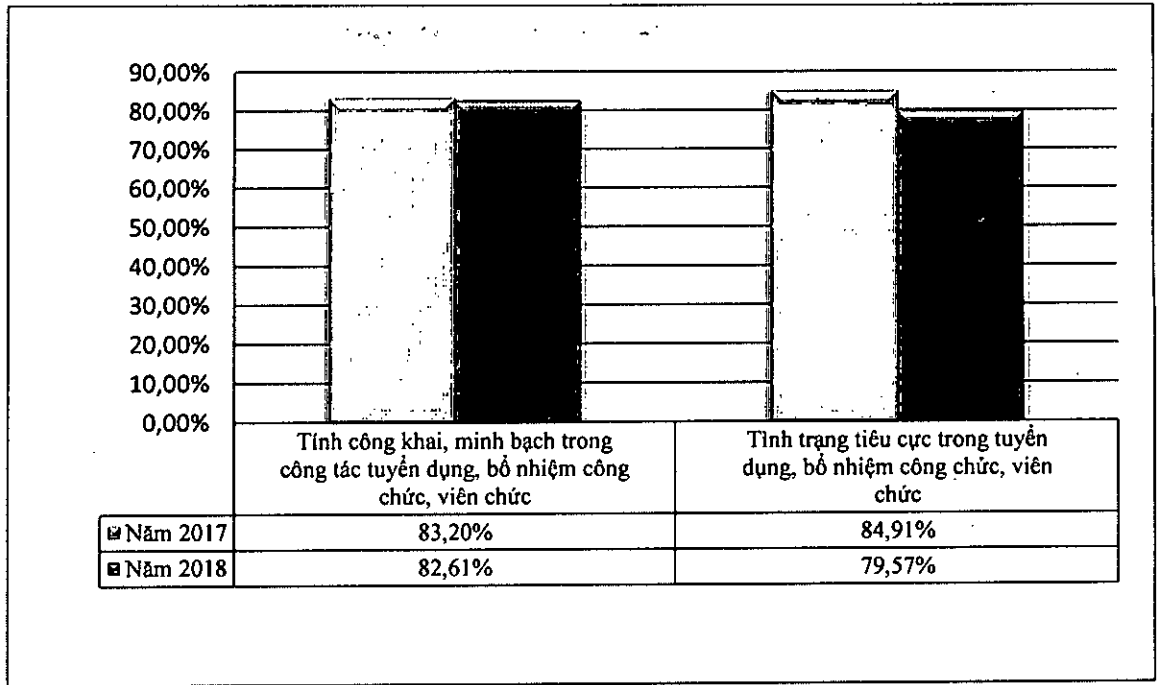
b) Đối với các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học:

* Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức:

- Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức được 79,57%;

- Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công

chức, viên chức được 82,61%.



Biểu đồ 10. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của CCHC đến công tác quản lý công chức giữa năm 2017 và năm 2018

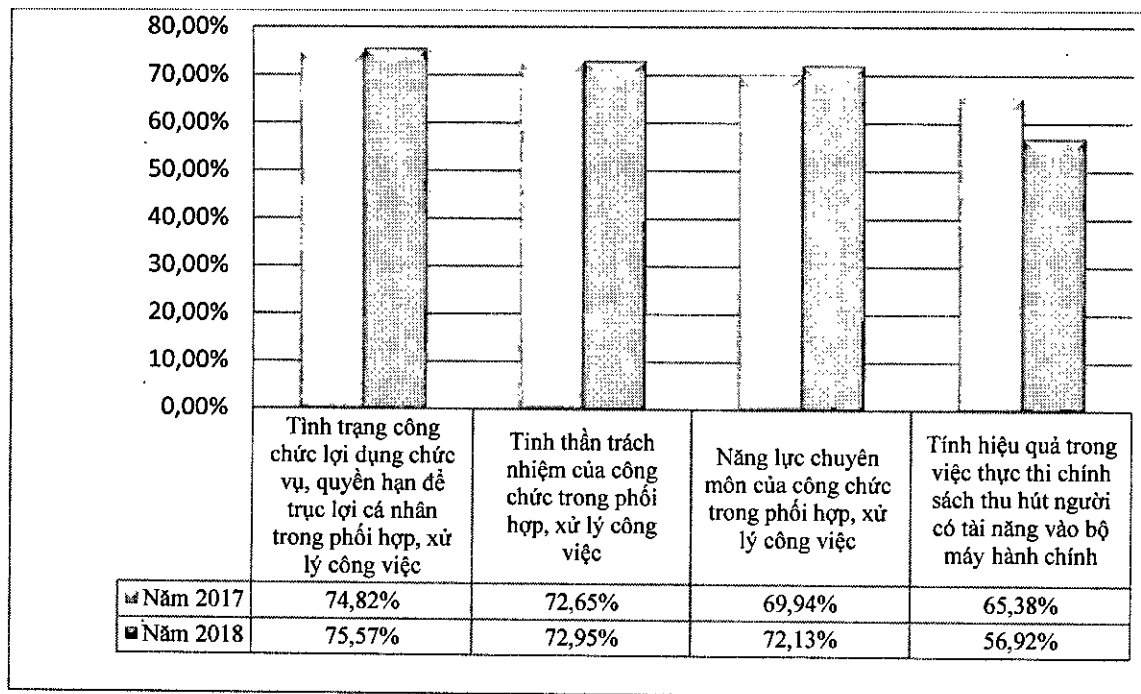
* Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức:

- Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 72,13%;

- Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 72,95%;

- Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc đạt 75,57%;

- Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính được 56,92%.



Biểu đồ 11. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của CCHC đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức giữa 2 năm 2017 và năm 2018

So sánh chi tiết 4 yếu tố tác động đến tiêu chí thành phần này cho thấy có tín hiệu lạc quan khi có 3 yếu tố được đánh giá cao hơn năm 2017 (mặc dù chênh lệch không nhiều, chênh lệch nhiều nhất là 2,19%) và yếu tố tiếp tục bị đánh giá thấp là “*Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính*” chỉ đạt 56,92% so với 65,38% năm 2017.

2.6 Lĩnh vực cải cách tài chính công

Lĩnh vực cải cách tài chính công được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách, (2) Công tác quản lý, sử dụng tài sản công, (3) Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; (2) Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công; (3) Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; (4) Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

Điểm tối đa 12,5 điểm. Trung bình chung tỉnh, thành đạt 71,27%.

Kết quả đạt được:

Lĩnh vực này tỉnh được 7,2247/8,5 điểm, chỉ số thành phần đạt 82,23%, xếp thứ hạng 10/63.

Bị mất điểm ở các tiêu chí sau:

- **Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm**, Hội đồng thẩm định tỷ lệ thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước năm 2018 của Khánh Hòa là 75,59%, tương ứng 0,8399/1 điểm.

- Về Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách, tỉnh đã thực hiện 32/39 kiến nghị của Kiểm toán Nhà nước đưa ra, tỷ lệ 82%, đạt 0,5/1 điểm.

- Hiện nay, tỉnh chưa ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng điện tích chuyên dùng theo quy định tại Nghị định số 152/2017/NĐ-CP, do đó mất 0,5 điểm tại nội dung này.

- Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015 của tỉnh là 8,85%, tương đương 0,8848/1 điểm. Từ năm 2015 đến 2018, toàn tỉnh đã tăng thêm 22 đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi thường xuyên, nên giảm chi trực tiếp cho ngân sách nhà nước.

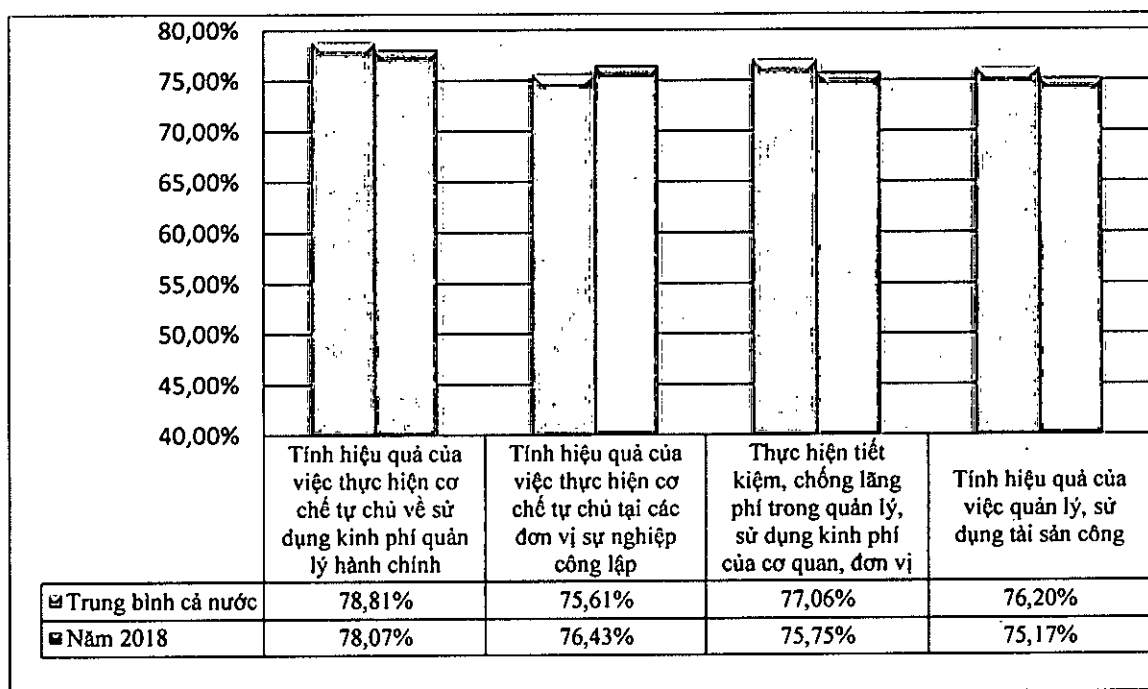
Về điều tra xã hội học, kết quả như sau:

- Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị đạt 75,75%;

- Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công đạt 75,17%;

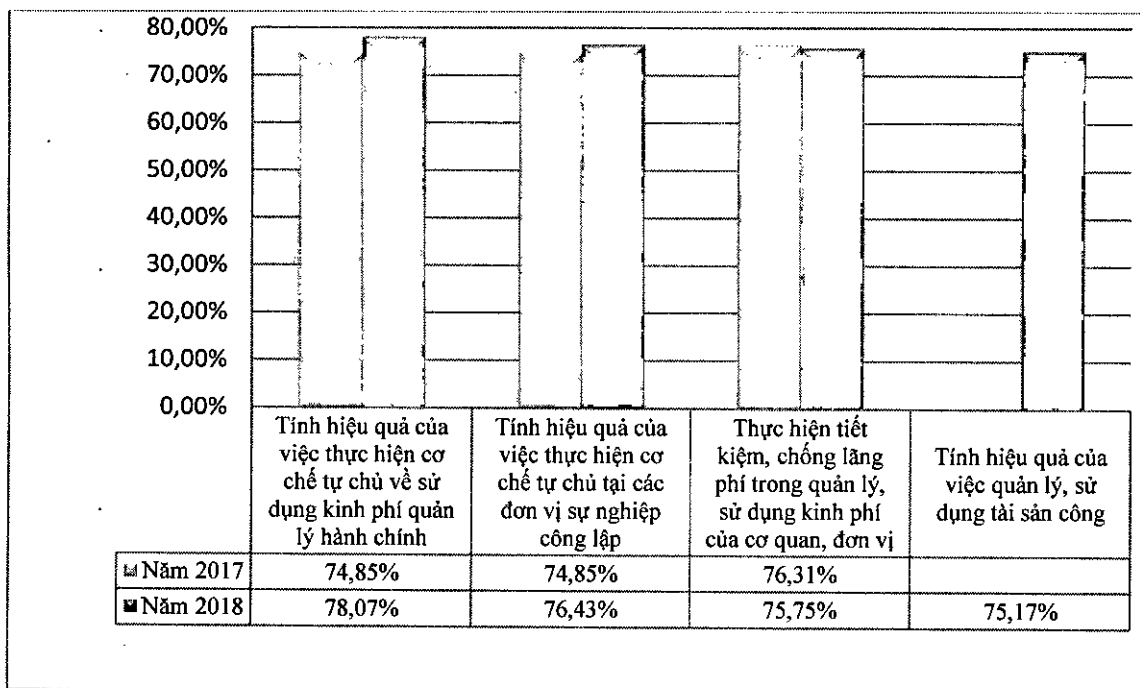
- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đạt 78,07%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập được 76,43%.



Biểu đồ 12. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá giữa tác động của cải cách đến quản lý tài chính công của tỉnh năm 2018 với tỷ lệ điểm trung bình chung cả nước

Trong 4 yếu tố tác động đến quản lý tài chính công thì kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy chỉ có yếu tố “*Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập*” được đánh giá cao hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành trong cả nước (mặc dù chỉ chênh lệch 0,82%).



Biểu đồ 13. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá giữa tác động của cải cách đến quản lý tài chính công của tỉnh giữa năm 2017 và năm 2018

Nếu so với năm 2017, **Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện** đánh giá “*Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý tài chính*” và “*Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập*” cao hơn năm 2017, trong khi việc “*Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị*” thấp hơn năm 2017.

2.7 Lĩnh vực Hiện đại hóa hành chính

Chỉ số thành phần Hiện đại hóa hành chính được đánh giá trên 4 tiêu chí: (1) Ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh; (2) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến; (3) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; (4) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) theo quy định.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh; (2) Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh; (3) Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh; (4) Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO.

Điểm tối đa 13,5 điểm, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 9,5 điểm, chiếm tỷ trọng 70%, điều tra xã hội học 4 điểm, chiếm tỷ trọng 30%. Chỉ số trung bình của các tỉnh, thành phố đạt 70,38%.

Kết quả đạt được

Tổng điểm đạt được 12,0487/13,5 điểm, chỉ số thành phần đạt 89,25%, cao hơn 18,45% so với mức trung bình chung của các tỉnh thành, xếp thứ 02/63. Kết quả cụ thể:

- Tinh tự chấm 9,5/9,5 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 9/9,5 điểm. Các tiêu chí về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, triển khai dịch vụ bưu chính công ích, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đều đạt điểm tối đa.

- Riêng tiêu chí thành phần **Xây dựng Cổng dịch vụ công** được 0,5/1 điểm. Tiêu chí này được đánh giá như sau:

Các chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công phải đáp ứng yêu cầu tại Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Nếu đã xây dựng Cổng dịch vụ công và đáp ứng đầy đủ các chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định thì điểm đánh giá là 1;

- Nếu đã xây dựng Cổng dịch vụ công nhưng chưa đáp ứng đầy đủ các chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định thì điểm đánh giá là 0.5;

- Nếu chưa xây dựng Cổng dịch vụ công thì điểm đánh giá là 0.

Mặc dù tỉnh có Bảng rà soát, đánh giá chức năng, tính năng kỹ thuật theo Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT kèm theo nội dung giải trình tuy nhiên Hội đồng nhận định chưa đủ căn cứ để đánh giá cổng DVC của tỉnh đã đáp ứng đầy đủ yêu cầu theo Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT. Theo báo cáo của Bộ Nội vụ, chỉ có 3 tỉnh, thành đạt điểm tối đa tại tiêu chí này là Hà Nội, Thừa Thiên Huế và Yên Bái.

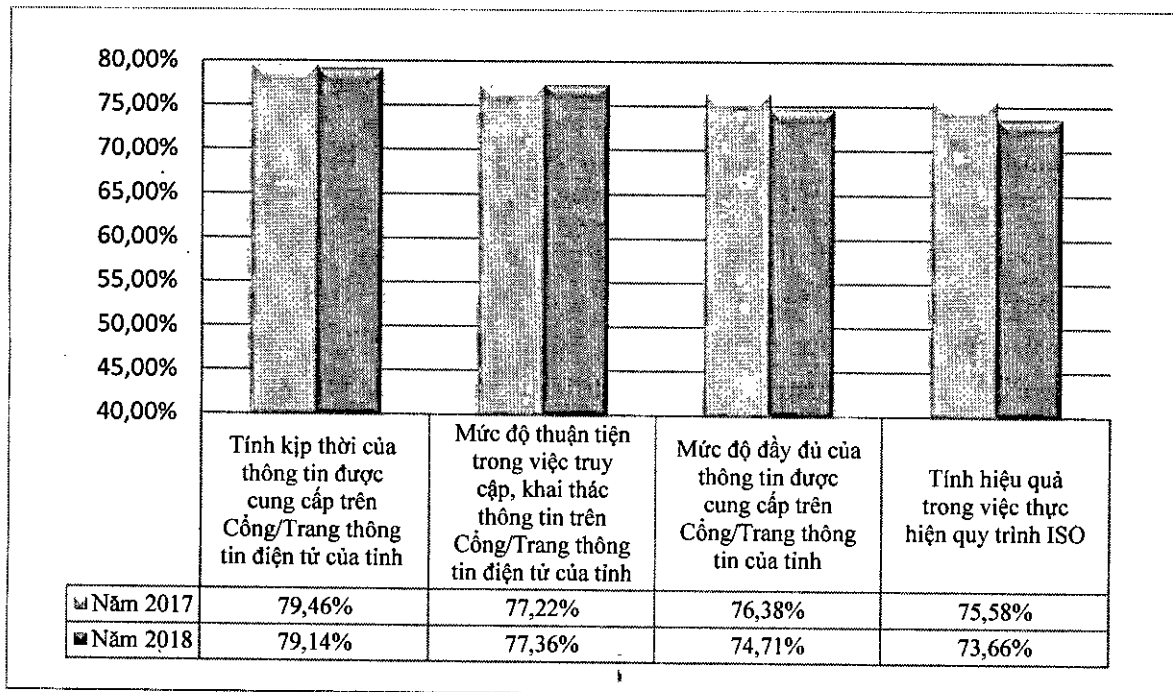
* Điểm với các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học như sau:

- Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh (79,14%);

- Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh (74,71%);

- Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh (77,36%);

- Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO (73,66%).



Biểu đồ 14. So sánh tỷ lệ điểm đánh giá tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính giữa năm 2017 và năm 2018

Năm 2018, điểm lĩnh vực hiện đại hóa hành chính do Bộ Nội vụ thẩm định, tỉnh Khánh Hòa xếp thứ 2/63 tỉnh, thành trên cả nước, tuy nhiên, tỷ lệ điểm do **Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện** đánh giá chỉ đạt 76,22% thấp hơn 2,06 % so với tỷ lệ điểm trung bình chung các tỉnh, thành cả nước và thấp hơn điểm đánh giá năm 2017.

2.8 Tác động của cải cách hành chính đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

Tổng điểm của chỉ số này là 16,5 điểm và được đánh giá trên 2 nội dung: Kết quả Chỉ số hài lòng – SIPAS và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Cụ thể:

2.8.1 Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)

Tiêu chí này được cấu thành từ 5 tiêu chí thành phần: (1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; (2) Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC, (3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC, (4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC, (5) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan TTHC. Tổng điểm của tiêu chí này là 12 điểm.

Chỉ số hài lòng (SIPAS) được xác định trên cơ sở khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, ở cả 3 cấp hình chính tại địa phương (gồm: sở, ngành của tỉnh, thành phố; UBND cấp huyện và UBND cấp xã) với tổng số mẫu khảo sát là 33.900 phiếu. Đối với Khánh Hòa, việc chọn mẫu được thực hiện như sau:

- Chọn 6 Sở, gồm các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp'
- 06 UBND cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện (gồm

UBND thành phố Nha Trang, UBND thị xã Ninh Hòa và UBND các huyện: Diên Khánh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh);

- 18 UBND cấp xã thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp xã của 06 huyện được chọn khảo sát.

Việc triển khai điều tra xã hội học do Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện trong khoảng từ tháng 10-11/2018. Đối tượng khảo sát là các khách hàng có giao dịch cơ quan hành chính được chọn từ ngày 01/11/2017 – 31/7/2018.

Chỉ số này được xác định với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

a) Về nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

*** Về cơ quan giải quyết công việc và các kênh thông tin**

Trong số khách hàng khảo sát tại tỉnh Khánh Hòa có 43,96% khách hàng nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện; 35% tại Bộ phận Một cửa cấp xã; 21,25% tại Bộ phận một cửa cấp tỉnh; nộp và trả hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh có 2,71% và còn 0,42% có ý kiến khác.

Trong đó, có đến 59,58% khách hàng cho biết kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc là thông qua chính quyền cấp xã; 27,29% là thông qua người thân, bạn bè; 23,13% thông qua phương tiện thông tin đại chúng; thông qua mạng Internet có 8,96% và còn 3,13% có ý kiến khác.

Về kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính tại Khánh Hòa, khách hàng biết qua công chức tại nơi nộp hồ sơ là 72,08%; qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ là 31,67%; chỉ có 7,92% là biết qua người thân, bạn bè và 5,83% qua mạng Internet; 0,83% khách hàng có ý kiến khác.

*** Về số lần đi lại để giải quyết công việc**

Theo kết quả điều tra xã hội học của Bộ Nội vụ, có 80,92% khách hàng của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa đánh giá chỉ đi từ 1-2 lần để giải quyết công việc, từ 3-4 lần có 14,88%, từ 5-7 lần có 1,26%, tuy nhiên còn 2,94% khách hàng cho rằng phải đi trên 7 lần mới giải quyết được công việc.

So với kết quả của tỉnh năm 2017, tỷ lệ khách hàng phải đi từ 3 lần trở lên để giải quyết công việc giảm 6,22%, thấp hơn mức trung bình cả nước 1,63%, tuy nhiên tỷ lệ 19,08% khách hàng đi từ 3 lần trở lên để giải quyết công việc ở các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh là còn khá cao.

* Đánh giá công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ, có 1,25% khách hàng khảo sát tại tỉnh Khánh Hòa đánh giá công chức gây phiền hà, sách nhiễu, tỷ lệ này cũng tương đương với tỷ lệ khách hàng gặp trường hợp công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí. Cả 02 nội dung này đều giảm so với năm 2017, trong đó tỷ lệ công chức gây phiền hà, sách nhiễu giảm đến 3,95%.

* Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, 92,92% khách hàng được khảo sát tại tỉnh Khánh Hòa cho biết nhận kết quả đúng hạn, 3,13% nhận sớm hạn và còn 3,96% nhận kết quả trễ hạn. Trong số khách hàng đánh giá nhận kết quả trễ hạn thì còn 31,58% đánh giá cơ quan giải quyết không thông báo về việc trễ hạn và 5,26% cho rằng không nhận được thư xin lỗi.

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC			
1.	Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	35,00%
		Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	43,96%
		Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	21,25%
		Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,71%
		Khác	0,42%
2.	Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	27,29%
		Thông qua chính quyền cấp xã	59,58%
		Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	23,13%
		Thông qua mạng Internet	8,96%
		Khác	3,13%
3.	Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,08%
		Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	31,67%
		Qua Internet	5,83%
		Qua người thân, bạn bè	7,92%
		Khác	0,83%
4.	Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	80,92%
		3-4 lần	14,88%
		5-7 lần	1,26%
		Trên 7 lần	2,94%
5.	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%
6.	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	Có	1,25%
7.	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	92,92%
		Sớm hạn	3,13%
		Trễ hạn	3,96%
8.	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	31,58%
9.	Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	5,26%

* Về ý kiến mong đợi cải thiện của người dân, tổ chức đối với tỉnh Khánh Hòa chủ yếu ở các nội dung: Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng (52,92%); tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (47,29%); rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (43,96%); cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức (32,08%); tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện (31,67%);...

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	52,92%
2	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,29%
3	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	43,96%
4	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	32,08%
5	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	31,67%
6	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	19,58%
7	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	15,21%
8	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,33%
9	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,88%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,83%
11	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,13%
12	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,25%
13	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,42%
14	Khác	0,63%

b) Về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Theo kết quả công bố, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh Khánh Hòa đạt 79,79%, thấp hơn 0,83% so với mức trung bình chung cả nước, xếp thứ 43/63 tỉnh, thành và tăng 19 bậc so với năm 2017.

Bảng Chỉ số thành phần SIPAS 2018 tỉnh Khánh Hòa

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	85,00%	14,17%	0,83%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	78,50%	20,88%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	66,60%	31,73%	1,67%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	70,35%	29,02%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,11%	23,95%	0,94%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82,08%	17,29%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	79,79%	19,58%	0,63%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	82,50%	16,88%	0,63%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	78,33%	21,25%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79,58%	18,75%	1,67%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,46%	18,75%	0,79%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,54%	15,00%	1,46%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	80,21%	18,75%	1,04%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80,21%	18,33%	1,46%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	84,38%	14,58%	1,04%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,63%	17,71%	1,67%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	82,67%	16,08%	1,25%
	Công chức nói chung	81,94%	16,74%	1,32%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	84,31%	14,44%	1,26%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,28%	10,67%	1,05%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,45%	9,87%	1,68%
	Kết quả nói chung	87,01%	11,66%	1,33%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN			

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	ÁNH, KIẾN NGHỊ			
19	Cơ quan có bộ trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị	74,47%	17,02%	8,51%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	72,34%	19,15%	8,51%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	76,60%	14,89%	8,51%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị kịp thời	76,60%	14,89%	8,51%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	75,00%	16,49%	8,51%
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH			79,79%

Kết quả cụ thể của từng Chỉ số thành phần của tỉnh

* Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Được đánh giá trên 4 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Có 85% khách hàng hài lòng về nơi ngồi chờ tại Bộ phận một cửa có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức; 78,50% hài lòng về trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; 66,60% hài lòng về trang thiết bị phục vụ hiện đại và 70,35% cho biết trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh đạt 75,11%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 5,51%, tương đương 1,5022/2 điểm trong hệ thống tiêu chí đánh giá.

* Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Được đo lường trên 5 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ cho thấy có 82,08% khách hàng của tỉnh hài lòng về việc các thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; 79,79% hài lòng về việc thủ tục hành chính được niêm yết chính xác; 82,50% hài lòng về việc thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định; 78,33% hài lòng về mức phí/lệ phí phải nộp theo quy định và 79,58% hài lòng về thời gian giải quyết của thủ tục hành chính. Kết quả chung, chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt 80,46%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 5,94%, quy đổi đạt 1,6092/2 điểm.

* Chỉ số hài lòng về công chức

Được đánh giá trên 6 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Có 83,54% số người được hỏi hài lòng thái độ giao tiếp lịch sự của công chức tỉnh Khánh Hòa; 80,21% hài lòng về thái độ biết lắng nghe của công chức; 80,21% hài lòng về cách công chức trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến, thắc mắc của tổ chức, cá nhân; 84,38% hài lòng về cách công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ; 80,63% hài lòng về cách hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu của công chức;

82,67% hài lòng về việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc. Chỉ số hài lòng về công chức trong giải quyết thủ tục hành chính đạt 81,94%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 3,16%, được 2,4582/3 điểm.

*** Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công**

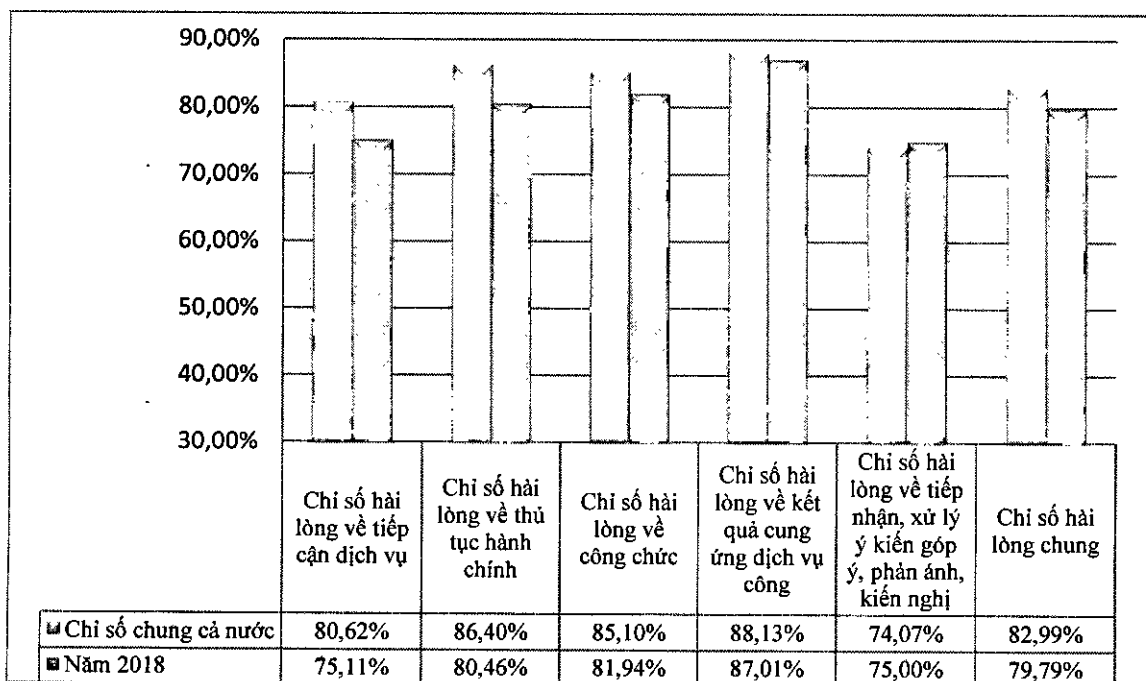
Được đánh giá thông qua 3 tiêu chí: (1) Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định; (2) Kết quả có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả có thông tin chính xác.

Tỷ lệ khách hàng hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh là 84,31%; hài lòng về kết quả giải quyết có thông tin đầy đủ là 88,28% và hài lòng về tính chính xác của kết quả giải quyết chiếm 88,45% khách hàng được lấy ý kiến. Kết quả chung, chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 87,01%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 1,12%, đạt 2,6103/3 điểm trong bộ tiêu chí đánh giá.

*** Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**

Được đánh giá trên 4 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Trong số những khách hàng đã từng góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, có 74,47% khách hàng được điều tra hài lòng về việc bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; 72,34% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; 76,60% hài lòng về sự tích cực của cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị; 76,60% hài lòng về việc thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước. Kết quả chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của tỉnh đạt 75%, cao hơn chỉ số chung cả nước 0,93%, tương đương 1,5/2 điểm.



Biểu đồ 15. So sánh chỉ số hài lòng của 5 yếu tố của tỉnh năm 2018 với chỉ số hài lòng chung của cả nước

Nhìn trên biểu đồ ta có thể thấy chỉ số hài lòng chung của tỉnh thấp hơn Chỉ số hài lòng của cả nước. Trong 5 yếu tố cấu thành nên chỉ số hài lòng chung thì chỉ có chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của tỉnh cao hơn chỉ số trung bình chung của cả nước (mặc dù trong 5 yếu tố thì đây là yếu tố có chỉ số thấp nhất), 4 yếu tố còn lại đều thấp hơn, trong đó chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính có độ chênh lệch nhiều nhất 5,94%.

Bên cạnh những nguyên nhân chủ quan cũng đã được chỉ ra tại Báo cáo Chỉ số hài lòng các sở, cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2018 được UBND tỉnh phê duyệt và công bố tại Quyết định số 728/QĐ-UBND ngày 14/3/2019 thì kết quả do Bộ Nội vụ khảo sát có kết quả thấp do một số nguyên nhân khách quan như: Một số câu hỏi dùng để đánh giá các Chỉ số thành phần của Chỉ số Sipas chưa phù hợp với yêu cầu đặt ra; công thức xác định Chỉ số hài lòng chỉ dựa trên số lượng người được hỏi chọn phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” mà không quan tâm đến ý kiến của những người lựa chọn phương án trả lời “Bình thường”, “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng”. Do đó phản ánh chưa chính xác cảm nhận của tất cả những người tham gia điều tra. Bên cạnh đó, quy mô mẫu điều tra cho mỗi tỉnh, thành phố quá nhỏ nên chưa đảm bảo tính đại diện (mẫu điều tra tại Khánh Hòa là 480 phiếu).

2.8.2 Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội

Được đánh giá thông qua 3 tiêu chí: Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh, Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh và Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao. Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh gồm 02 tiêu chí thành phần là Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm và Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp.

Tổng điểm của các tiêu chí này là 4,5 điểm. Quảng Ngãi là tỉnh, thành duy nhất đạt điểm tối đa tại các tiêu chí này.

Kết quả đạt được:

Tỉnh Khánh Hòa đạt được 1,5/4,5 điểm tại các tiêu chí này, nằm trong nhóm 5 tỉnh, thành có chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội thấp nhất (cùng với Sơn La, Bắc Giang, Cao Bằng, Hà Giang).

Chỉ tiêu duy nhất đạt điểm là Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao, với tổng thu ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2018 tăng 8% so với cùng kỳ năm 2018.

Đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần còn lại đều được Hội đồng thẩm định đánh giá không đạt điểm. Cụ thể:

- Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh: Tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh trong năm thấp hơn so với năm trước liền kề.

- Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm: Tổng số doanh nghiệp thành lập mới tăng dưới 10% so với năm trước liền kề.

- Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp: Không tăng so với năm trước liền kề.

Cơ quan phụ trách: Sở Kế hoạch và Đầu tư.

3. Tổng hợp chung theo cơ cấu tổng điểm

Nếu xét trên 04 trục điểm số cấu thành chỉ số PAR Index 2018 thì:

- Kết quả CCHC của tỉnh Khánh Hòa được Bộ Nội vụ thẩm định xếp thứ 4/63 tỉnh thành;

- Chỉ số SIPAS (mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp) xếp thứ 43/63;

- Chỉ số điều tra xã hội học (lấy ý kiến cán bộ lãnh đạo, quản lý của tỉnh) xếp thứ 47/63;

- Chỉ số tác động CCHC (về mức độ thu hút đầu tư và tiêu chí phát triển doanh nghiệp) của tỉnh xếp thứ 61/63.

Dẫn đến thứ hạng chung là 11/63.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đánh giá chung

Năm 2018, Bộ Nội vụ tiếp tục áp dụng hệ thống tiêu chí đánh giá mới để đánh giá Chỉ số PAR-Index của các Bộ, các tỉnh, thành phố; hệ thống tiêu chí tiếp tục cập nhật một số nội dung mới, hoàn thiện về mặt nội dung, cách thức chấm điểm, đánh giá sát với kết quả đầu ra. Kế thừa kết quả năm 2017, các Bộ, tỉnh, thành phố tiếp tục thực hiện đánh giá qua phần mềm Hệ thống quản lý chấm điểm xác định Chỉ số cải cách hành chính các cấp do Bộ Nội vụ triển khai, qua đó công tác đánh giá Chỉ số Cải cách hành chính ngày càng chuyên nghiệp, thuận tiện, tiết kiệm và rút ngắn thời gian hơn. Đây cũng là năm thứ hai, Bộ Nội vụ đưa kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS 2018) để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par-Index).

Kết quả năm 2018, tỉnh Khánh Hòa đạt thứ hạng 11/63 tỉnh thành, giảm 6 bậc xếp hạng. Mặc dù, công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa trong năm 2018 tiếp tục có những tiến bộ tích cực khi nhận được sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự nỗ lực, cố gắng chung của các sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh, tuy nhiên kết quả cải cách hành chính trên các lĩnh vực vẫn chưa có sự đồng đều. Bên cạnh các lĩnh vực có chỉ số, thứ hạng tương đối cao như Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, Hiện đại hóa hành chính (đều xếp vị thứ 02/63) thì vẫn còn một số lĩnh vực chưa đạt kết quả khả quan như Cải cách tổ chức bộ máy, Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ, công chức, viên chức.

Trong 79 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của tỉnh (điểm tự đánh giá) có: 55/79 tiêu chí, tiêu chí thành

phần đạt điểm tối đa (chiếm 69,62%), đạt 43,75 điểm/43,75 điểm; 17/79 tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (chiếm 21,52%), đạt 10,9195 điểm/21,75 điểm; 07/79 tiêu chí thành phần không có điểm (chiếm 8,86%).

Đối với Chỉ số Tác động của CCHC đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, trong nhiều năm liền tỉnh Khánh Hòa không đạt kết quả cao. Bên cạnh ý kiến đánh giá khách quan của người dân đối với công tác CCHC của tỉnh chưa cao (thể hiện qua Chỉ số SIPAS), thì kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của Lãnh đạo các cấp đối với các lĩnh vực CCHC của tỉnh thấp cũng là 1 trong các nguyên nhân làm cho từng chỉ số thành phần đạt kết quả không cao. Trong khi điểm thăm định của Bộ Nội vụ đối với kết quả CCHC của tỉnh khá cao (4/63 tỉnh, thành phố) thì ý kiến đánh giá của Đại biểu HĐND tỉnh, Lãnh đạo cấp Sở và Lãnh đạo UBND cấp huyện đối với các lĩnh vực CCHC của tỉnh chỉ tập trung ở mức 3 và 4 (mức 1 là tốt nhất và mức 5 là kém nhất) và thấp hơn tỷ lệ điểm trung bình chung của cả nước trên tất cả các lĩnh vực được lấy ý kiến.

Cụ thể, Lĩnh vực xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL đạt điểm tối đa (5/5 điểm), tuy nhiên, khi cộng chung với điểm đánh giá của Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện thì kết quả xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố.

Như vậy có thể thấy kết quả mà tỉnh đạt được phần nào phản ánh thực tế triển khai các lĩnh vực còn chưa đồng đều, mang lại hiệu quả thực chất thì một phần nguyên nhân do công tác tuyên truyền về kết quả cải cách hành chính chưa được hiệu quả nên những nỗ lực cải cách hành chính của cả hệ thống chính trị của tỉnh chưa được ghi nhận và đánh giá đúng tình hình thực tế triển khai tại địa phương.

2. Kiến nghị, đề xuất

Để tiếp tục cải thiện chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa một cách bền vững trong những năm tiếp theo, đòi hỏi toàn bộ các sở, ngành, địa phương phải tiến hành cải cách hành chính một cách đồng bộ, toàn diện, liên tục và thực chất. Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tăng cường trách nhiệm lãnh đạo tổ chức thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh; tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh giai đoạn 2016 - 2020; Chỉ thị 19/CT-UBND ngày 29/8/2016, Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy và Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh và thực hiện các nội dung sau:

- Giao Văn phòng UBND tỉnh khẩn trương tham mưu ban hành văn bản triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ; bảo đảm hiệu quả, phù hợp với tình hình của địa phương.

- Toàn bộ các sở, ngành, địa phương phải quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, phần đầu tiên tới 100% hồ sơ đúng và sớm hạn; thực hiện công khai đầy đủ, đúng quy

định toàn bộ thủ tục hành chính. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh thực hiện văn bản điện tử, thực hiện các giải pháp tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh mục được UBND tỉnh công bố, dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến.

- Quán triệt cán bộ, công chức nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã được phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định. Thực hiện cập nhật văn bản, tài liệu phát sinh đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy. Tăng cường kiểm tra, theo dõi, giám sát và xử lý nghiêm các trường hợp tái phạm nhiều lần trong việc thực hiện quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và trên phần mềm một cửa điện tử. Nghiêm cấm các trường hợp xử lý đối phó hoặc hợp thức hóa kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử.

- Rà soát các vấn đề đã được chỉ ra tại Báo cáo chỉ số mức độ hài lòng năm 2018 của tỉnh và Báo cáo SIPAS 2018 của Bộ Nội vụ để xây dựng và thực hiện ngay các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; bảo đảm mục tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình đạt 80% từ năm 2019.

- Các sở, ban, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về kết quả cải cách hành chính của tỉnh tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp để giúp họ nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của tỉnh trong công tác cải cách hành chính.

Trên đây là báo cáo tóm tắt Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo. /

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT. HĐND tỉnh (báo cáo);
- TT. UBND tỉnh (báo cáo);
- VP. TU, các ban Đảng, Đảng ủy Khối;
- VP. HĐND và các Ban HĐND tỉnh;
- Các Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- Các Huyện, Thị, Thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Các thành viên Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Trọng Thái