

Số: 43 /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 17 tháng 3 năm 2021

BÁO CÁO**Tổng kết công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2020****I. CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (CCHC)**

1. Để hoàn thành toàn bộ mục tiêu chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011-2020 và kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016-2020, UBND tỉnh ban hành kế hoạch CCHC năm 2020¹, đề ra 10 mục tiêu trọng tâm, 40 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, lượng hóa kết quả dự kiến đạt được, phân công rõ trách nhiệm và tiến độ thực hiện trên toàn bộ 06 lĩnh vực CCHC; với 07 giải pháp quản lý công tác CCHC then chốt, bố trí nguồn lực đảm bảo thực hiện.

Trọng tâm CCHC năm 2020 là tiếp tục thực hiện quyết liệt cải cách thể chế và thủ tục hành chính (TTHC), đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ, 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 cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập.

Các cơ quan được phân công phụ trách nội dung CCHC của tỉnh, thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch thực thi trên các lĩnh vực để điều hành đồng bộ, toàn diện các nội dung công việc có liên quan. Căn cứ kế hoạch của tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương ban hành kế hoạch CCHC để cụ thể hóa, triển khai (*Phụ lục I đính kèm báo cáo*).

2. Trong năm đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục đẩy mạnh CCHC một cách toàn diện, sâu rộng trên tất cả lĩnh vực, bám sát chương trình và kế hoạch CCHC của tỉnh, góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, phục vụ tốt nhất cho Nhân dân. Nổi bật như:

- Kết luận hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2019 và triển khai kế hoạch CCHC tỉnh năm 2020² (ngày 25/02/2020), chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện quyết liệt các nhiệm vụ trọng tâm: 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; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến;...

¹ Quyết định số 3994/QĐ-UBND ngày 31/12/2019

² Thông báo số 82/TB-UBND ngày 09/3/2020

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh để ứng phó với tình hình dịch bệnh Covid-19³. Ngoại trừ các TTHC bắt buộc phải đến nộp trực tiếp, các TTHC của tỉnh chuyển sang trạng thái cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện qua bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến.

- Giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến năm 2020 cho các cơ quan, địa phương⁴. 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; khối UBND cấp huyện từ 30%-35%; UBND cấp xã từ 20%-25%.

- Chỉ đạo thống nhất việc thực hiện gửi, nhận văn bản, hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai liên quan đến hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư trên môi trường điện tử⁵, không gửi kèm theo văn bản, hồ sơ giấy để tiết kiệm thời gian và chi phí, nâng cao hiệu quả phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

- Kết luận hội nghị tổng kết thực hiện chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011-2020⁶ (ngày 09/10/2020), chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường sự lãnh đạo, phát huy trách nhiệm các cấp ủy đảng và người đứng đầu, cấp phó người đứng đầu đối với công tác CCHC; thường xuyên chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những hạn chế, thiếu sót, xử lý trách nhiệm người đứng đầu trong tổ chức thực hiện CCHC; giảm tối đa hồ sơ trễ hạn; rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh thực hiện văn bản điện tử;...

Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã triển khai nhiều giải pháp quyết liệt, đồng bộ để nâng cao hiệu quả công tác CCHC: Hoàn thiện thể chế quản lý CCHC; kiện toàn tổ chức chỉ đạo, điều hành CCHC, Bộ phận Một cửa; tổ chức hội nghị tổng kết CCHC năm 2019 và giai đoạn 2011-2020; công bố chỉ số và xếp hạng CCHC, chỉ số hài lòng năm 2019; ban hành văn bản chỉ đạo thực hiện các giải pháp khắc phục hạn chế đối với những vấn đề chưa hài lòng, đặc biệt là giải quyết hồ sơ TTHC; giao chỉ tiêu hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn, hồ sơ trực tuyến cho các đơn vị thuộc và trực thuộc; rà soát, đơn giản hóa TTHC; tích hợp đơn giản hóa biểu mẫu, tờ khai hồ sơ TTHC; giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn; thực hiện nghiêm quy định về tiếp nhận, xử lý, tác nghiệp hồ sơ và trả kết quả hồ sơ TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử; đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến; thực hiện đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ TTHC định kỳ;...

Những lúc cao điểm phòng, chống dịch Covid-19, các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường thông tin truyền thông, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện

³ Văn bản số 2964/UBND-KSTT ngày 01/4/2020, Văn bản số 8385/UBND ngày 17/8/2020

⁴ Quyết định số 902/QĐ-UBND ngày 22/4/2020

⁵ Văn bản số 5568/UBND-KSTT ngày 08/6/2020

⁶ Thông báo số 501/TB-UBND ngày 30/10/2020

nộp hồ sơ TTTC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích. Chủ động đăng ký trả kết quả qua bưu chính công ích, hỗ trợ cước phí trả kết quả cho người dân, tổ chức. 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. 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.

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

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

Đã tổ chức 10 lớp tập huấn, hội nghị hướng dẫn sử dụng phần mềm Hệ thống đánh giá, xếp hạng chỉ số CCHC tỉnh; thanh toán trực tuyến và thực hiện quy trình đối soát cho các cơ quan, đơn vị, địa phương. Chỉ đạo thực hiện đồng bộ, đa dạng các hình thức thông tin, tuyên truyền qua các cơ quan thông tấn báo chí. Đăng 04 chuyên đề về kết quả CCHC tỉnh, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh, hiệu quả hoạt động Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh trên Tạp chí Tổ chức nhà nước, trang tin tổng hợp điện tử phapluattaichinhvadautu.vn. Ngoài ra, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã chủ động tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý.

Các cơ quan ngành dọc đã tổ chức 746 hội nghị, lớp tập huấn, buổi tuyên truyền để đối thoại, hướng dẫn, giới thiệu về cơ chế, chính sách của ngành (Ngành Bảo hiểm xã hội: 556, Ngành Thuế: 06, Ngành Hải quan: 04, Ngành Công an: 180). Ngành Thuế triển khai Tuần lễ “Đồng hành cùng người nộp thuế”; duy trì thực hiện hiệu quả chương trình “Đồng hành cùng Doanh nghiệp khởi nghiệp”. Ngành Hải quan duy trì thực hiện hiệu quả “Tổ tư vấn cấp Cục, cấp Chi cục”. Ngành Công an duy trì công tác tuyên truyền lưu động trên các tuyến đường để tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến cáo về phòng cháy, chữa cháy. Ngành Kho bạc, Ngân hàng kết hợp quán triệt, đẩy mạnh tuyên truyền về thanh toán không dùng

tiền mặt, hiện đại hóa quy trình, nghiệp vụ ngành trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các hội nghị liên quan.

Đài Phát thanh-Truyền hình Khánh Hòa thực hiện 48 chuyên mục CCHC (10 phút), lồng ghép các nội dung tuyên truyền về CCHC trong các chuyên đề, chuyên mục xây dựng Đảng, Kinh tế, Thuế, Công đoàn,... Hệ thống Đài Truyền thanh-Truyền hình cấp huyện, Đài Truyền thanh cấp xã thực hiện trên 2.000 chuyên mục, tin bài tuyên truyền CCHC. Đặc biệt, trong thời gian tập trung phòng, chống dịch Covid-19, Đài Phát thanh-Truyền hình Khánh Hòa đã xây dựng TVC 16s quảng bá, giới thiệu nộp hồ sơ trực tuyến trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (thời điểm trước khung giờ thời sự buổi trưa, thời sự buổi tối và sau chuyên mục CCHC trên Đài, từ ngày 15/4/2020-30/4/2020).

Báo Khánh Hòa đăng tải gần 400 tin, bài viết CCHC, đưa tin kịp thời, sinh động tình hình, kết quả CCHC, hỗ trợ rất tích cực trong việc giới thiệu, phổ biến các tiện ích, các dịch vụ công mới mà các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh cung cấp, giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận nhanh và khai thác, sử dụng một cách hiệu quả.

Công thông tin điện tử CCHC tỉnh đã đăng tải 410 tin bài, văn bản CCHC của Trung ương và của tỉnh, cập nhật kịp thời các thông tin, tình hình CCHC quan trọng, thu hút 280.000 lượt xem tin, bài trên Cổng (trong số 488.600 lượt truy cập), nâng tổng số lượng truy cập lên 2.323.004 lượt.

Điểm nổi bật trong công tác tuyên truyền CCHC năm 2020 của tỉnh Khánh Hòa là giới thiệu, quảng bá, hỗ trợ thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện dịch vụ bưu chính công ích trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. Đã tổ chức hội nghị sơ kết 02 năm hoạt động của Trung tâm; giới thiệu Trung tâm đến hơn 200 đại diện các cơ quan Đảng, Đoàn thể, Hội, Hiệp hội trong tỉnh. Cung cấp trên 15.000 tờ rơi để giới thiệu, quảng bá về Trung tâm đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

II. KẾT QUẢ TRỌNG TÂM TRÊN CÁC LĨNH VỰC

1. Việc xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) được tỉnh thực hiện đầy đủ và đúng quy định. UBND tỉnh ban hành và triển khai các kế hoạch năm 2020: Rà soát, hệ thống hóa VBQPPL; kiểm tra, xử lý VBQPPL; theo dõi thi hành pháp luật; phổ biến, giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, xây dựng cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật. Ban hành quyết định công bố danh mục VBQPPL của HĐND tỉnh và UBND tỉnh hết hiệu lực năm 2020, với 33 văn bản hết hiệu lực toàn bộ, 03 văn bản hết hiệu lực một phần.

Trong năm, đã ban hành 41 VBQPPL (17 nghị quyết của HĐND tỉnh, 24 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. Đã tiến hành kiểm tra 29 VBQPPL của tỉnh (08 quyết định và 21 nghị quyết), kết quả tất cả văn bản đều ban hành đúng quy định.

2. Cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp tiếp tục được UBND tỉnh đẩy mạnh thực hiện. UBND tỉnh ban hành, triển khai nhiều cơ chế, chính sách cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp: Quy định về bảng giá đất định kỳ 05 năm giai đoạn 2020-2024 trên địa bàn tỉnh; quy định mức thu tiền bảo vệ, phát triển đất trồng lúa khi chuyển từ đất chuyên trồng lúa nước sang sử dụng vào mục đích phi nông nghiệp trên địa bàn tỉnh; kế hoạch hành động thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh năm 2020; chương trình xúc tiến thương mại năm 2020; kế hoạch thực hiện Hiệp định Thương mại tự do giữa Việt Nam và Liên minh Châu Âu (EVFTA) trên địa bàn tỉnh; kế hoạch thực hiện chương trình hành động Ngành Du lịch Khánh Hòa năm 2020; kế hoạch triển khai chương trình phát triển nguồn nhân lực tỉnh năm 2020;...

Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước theo Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020 của Chính phủ, Luật Tổ chức chính quyền địa phương, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương, UBND tỉnh đã ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện rà soát, đánh giá tình hình thực tiễn, đề xuất phương án phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước⁷. Trong năm 2020, đã ban hành 06 quyết định phân công, phân cấp (04 quyết định mới, 02 quyết định bãi bỏ), 03 quyết định ủy quyền nhiều nội dung quản lý thuộc thẩm quyền, nhằm giải quyết công việc hiệu quả và phù hợp với điều kiện thực tiễn của các sở, UBND cấp huyện, cấp xã và quy định của pháp luật. Cụ thể:

- Phân cấp nhiệm vụ chi đầu tư các cấp ngân sách; nguyên tắc, tiêu chí và định mức phân bổ vốn đầu tư công nguồn ngân sách giai đoạn 2021-2025;

- Phân cấp quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm đối với các cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm không thuộc đối tượng phải cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm thuộc trách nhiệm quản lý của Bộ Công Thương trên địa bàn tỉnh;

- Phân công, phân cấp thực hiện việc đăng ký phương tiện phục vụ vui chơi, giải trí dưới nước và quản lý phương tiện được miễn đăng ký trên địa bàn tỉnh;

- Phân công, phân cấp trách nhiệm quản lý điều kiện bảo đảm an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh nông lâm thủy sản không thuộc diện cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm thuộc phạm vi quản lý của

⁷ Văn bản số 8788/UBND-TH ngày 26/8/2020

Ngành Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trên địa bàn tỉnh;

- Bãi bỏ phân cấp quản lý tàu cá trên địa bàn tỉnh;
- Bãi bỏ phân cấp cho UBND cấp huyện xem xét, giải quyết đối với các trường hợp hộ gia đình, cá nhân xin sử dụng các diện tích đất dôi dư sau khi giải toả, mở đường dự án, lối đi không còn sử dụng chung;
- Ủy quyền cho Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện các TTHC thuộc lĩnh vực hoạt động khoa học và công nghệ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh;
- Ủy quyền cho Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện TTHC nộp tiền trồng rừng thay thế về Quỹ Bảo vệ và Phát triển rừng cấp tỉnh;
- Ủy quyền cho Sở Xây dựng thực hiện TTHC lĩnh vực quy hoạch xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh.

UBND tỉnh đã tổ chức 03 hội nghị đối thoại tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư để lắng nghe, tiếp nhận và giải đáp kịp thời nhiều vướng mắc góp phần tích cực cải thiện môi trường kinh doanh, đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh; tạo điều kiện, môi trường an toàn, thuận lợi để các doanh nghiệp phát triển sản xuất, kinh doanh; hướng dẫn, đẩy mạnh phương thức thanh toán không dùng tiền mặt (lần 1 vào ngày 04/6/2020; lần 2 ngày 04/12/2020; lần 3 vào 23/6/2020). Bên cạnh đó, UBND thị xã Ninh Hòa tổ chức hội nghị gặp gỡ, đối thoại doanh nghiệp trên địa bàn thị xã.

3. Cải cách TTHC gắn với thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện, đảm bảo yêu cầu và đạt hiệu quả cao.

UBND tỉnh ban hành 90 quyết định công bố danh mục TTHC, 53 quyết định phê duyệt 587 quy trình nội bộ giải quyết TTHC ở cả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã. Tổng số TTHC hiện tại là 1.787 thủ tục, trong đó cấp tỉnh là 1.232, cấp huyện là 220, cấp xã là 98, áp dụng nhiều cấp là 237. Tất cả TTHC được tích hợp, công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Đã hoàn thành việc rà soát, tái cấu trúc, chuẩn hóa, đồng bộ mã lĩnh vực, mã thủ tục theo cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và quyết định công bố của UBND tỉnh, với 2.133 quy trình TTHC chi tiết trên 145 lĩnh vực, trong đó cấp tỉnh là 1.660 quy trình TTHC, cấp huyện là 289, cấp xã là 184.

Toàn bộ quy trình giải quyết TTHC được rà soát, tinh chỉnh, hợp lý hóa theo tiêu chuẩn ISO, bảo đảm phân định rõ các bước công việc, thời gian, tiến độ giải quyết và sản phẩm đầu ra cụ thể, được cập nhật đầy đủ, đồng bộ trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh để phục vụ công khai, tra cứu và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công trực

tuyển, kết nối dịch vụ công trực tuyến với Công Dịch vụ công Quốc gia.

Liên thông nhiều cấp, cơ quan để giải quyết 01 TTHC và ghép liên thông các TTHC có liên hệ chặt chẽ với nhau để giải quyết trên một quy trình, cho phép người dân, tổ chức và doanh nghiệp chỉ nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện. Đã công bố nhóm TTHC liên thông về cấp phép xây dựng công trình quảng cáo và tiếp nhận thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo⁸, cho phép cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ 01 lần, nhận kết quả của 02 thủ tục tại 01 đầu mối là Sở Văn hóa và Thể thao. Đến thời điểm hiện tại, đã ban hành/phê duyệt hơn 400 quy trình TTHC ghép nối, liên thông nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính, từ đất đai, đầu tư, đăng ký kinh doanh, tài chính, bảo vệ môi trường, khoáng sản, nội vụ, ngoại vụ, văn hóa, tư pháp, xây dựng, lao động - thương binh và xã hội, nông nghiệp,..., làm căn cứ pháp lý để các ngành, các cấp phối hợp giải quyết hồ sơ. Bên cạnh đó, UBND huyện Khánh Vĩnh đang triển khai thí điểm hợp nhất, tinh gọn một số tờ khai đất đai, để loại bỏ các thông tin trùng lặp, không cần thiết, với mục tiêu tạo thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện TTHC, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác phối hợp, quản lý nhà nước.

Cung cấp dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được đẩy mạnh. UBND tỉnh công bố danh mục quy trình TTHC cho phép thực hiện dịch vụ bưu chính công ích, nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến⁹. So với năm 2019, mở rộng hơn rất nhiều về cơ quan thực hiện, lĩnh vực và số lượng quy trình TTHC, cụ thể: Cho phép thực hiện dịch vụ bưu chính công ích là 1.143 quy trình, đạt tỷ lệ 100% quy trình có phát sinh hồ sơ, tăng 958 quy trình và gấp hơn 06 lần; cho phép nộp hồ sơ trực tuyến là 746 quy trình (mức độ 3 là 355, mức độ 4 là 391), chiếm tỷ lệ 65,27%, tăng 606 quy trình và gấp hơn 05 lần; cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí là 451 quy trình, chiếm tỷ lệ 39,46%, tăng 191 quy trình và gấp gần 02 lần.

Trong năm, khối cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, Văn phòng đăng ký đất đai đã giải quyết và trả kết quả 538.531 hồ sơ, tỷ lệ sớm và đúng hạn đạt 98,00%. Đã tiếp nhận 114.312 hồ sơ trực tuyến, chiếm tỷ lệ 20,29%. Hồ sơ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh là 7.806 hồ sơ, với số tiền là 420.485.000 đồng (*Phụ lục II, III, IV, V, VI đính kèm báo cáo*).

Khối các cơ quan ngành dọc tại tỉnh đã giải quyết 2.971.152 hồ sơ, sớm và đúng hạn 2.959.149 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,60%. Trong đó, hồ sơ trực tuyến là 2.344.880 hồ sơ, đạt tỷ lệ 78,92% trên tổng số hồ sơ của toàn khối (Ngành Công an 1.232.465 hồ sơ, đạt tỷ lệ 82,90% trên tổng số lượng hồ sơ của ngành đã giải quyết; Ngành Hải quan 35.625 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,35%; Ngành Bảo hiểm xã hội

⁸ Quyết định số 570/QĐ-UBND ngày 19/3/2020

⁹ Quyết định số 2259/QĐ-UBND ngày 28/8/2020

627.986 hồ sơ, đạt tỷ lệ 96,13%; Ngành Thuế 179.017 hồ sơ, đạt tỷ lệ 53,74%; Ngành Kho bạc Nhà nước: 269.787 hồ sơ, đạt tỷ lệ 58,42%).

Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tiếp tục đi vào hoạt động có hiệu quả, đã tạo chuyển biến mạnh mẽ trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, phục vụ Nhân dân trên các nền tảng, phương thức hiện đại, góp phần tích cực xây dựng chính quyền điện tử, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, giảm phiền hà, phục vụ tốt hơn nhu cầu công việc, TTHC của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh. Đến nay, đã hoàn thành việc kết nối tích hợp Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh với Cổng Dịch vụ công Quốc gia trên tất cả các nội dung yêu cầu. Khách hàng có thể lựa chọn tra cứu thông tin dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu thông tin hồ sơ trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hay trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia cũng đều thuận lợi, nhanh chóng.

Thông qua hệ thống kết nối tự động giữa Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh với VNPost của bưu điện, trong năm 2020 đã ghi nhận 2.690 hồ sơ được khách hàng lựa chọn đăng ký nộp hồ sơ và nhận kết quả kết hợp với dịch vụ bưu chính công ích, nâng tổng số hồ sơ từ năm 2018 đến nay lên 3.462 hồ sơ.

Đặc biệt, trong 22 ngày thực hiện phòng, chống dịch Covid-19, các cơ quan hành chính thuộc tỉnh đã tiếp nhận, giải quyết 5.311 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 17.779 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 29,87% (cao nhất từ trước đến nay); 291 hồ sơ được thanh toán trực tuyến, với tổng số tiền 19.317.000 đồng (bằng 56,7% so với cả quý I/2020, gấp 1,72 lần so với cả năm 2019). Bưu chính công ích đã chuyển trả kết quả đến địa chỉ khách hàng trên 2.280 hồ sơ, chiếm tỷ lệ khoảng 12,8% tổng số hồ sơ được tiếp nhận (nhiều nhất là lĩnh vực bảo hiểm thất nghiệp). Hệ thống đã gửi 8.388 tin nhắn SMS tự động, thông báo kịp thời tiến độ và các yêu cầu có liên quan đến quá trình giải quyết hồ sơ để khách hàng phối hợp thuận lợi.

Bên cạnh ý nghĩa góp phần tích cực chống dịch Covid-19, kết quả trên cũng cho thấy toàn bộ các yêu cầu kỹ thuật cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cấp chính quyền tỉnh trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã đáp ứng rất tốt, sẵn sàng cho việc tiếp tục duy trì và phát triển ở mức độ cao, phạm vi rộng hơn trong thời gian tới. Kết quả trên cũng tạo ra hiệu ứng rất quan trọng, góp phần trực tiếp làm thay đổi hành vi, thói quen giải quyết TTHC của người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo hướng hiện đại hơn, chuyển dần sang giao dịch trên môi trường điện tử một cách bền vững.

4. Việc rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được thực hiện nghiêm túc, bảo đảm đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

Đã sắp xếp, kiện toàn cơ cấu tổ chức của 07 cơ quan, đơn vị (Sở Công Thương, Sở Nội vụ, Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư; Văn phòng Đăng ký đất đai Khánh Hòa; Chi cục Bảo vệ môi trường, Chi cục Quản lý đất đai). Sáp nhập Trung tâm Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa vào Quỹ Bảo trợ trẻ em Khánh Hòa; đổi tên và kiện toàn Trung tâm Công nghệ thông tin Tài nguyên và Môi trường; sắp xếp cơ cấu bên trong Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; thành lập Trường THCS và THPT Nguyễn Thái Bình; sáp nhập Chi nhánh số 02 và Chi nhánh số 04 của Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước tỉnh; xã hội hóa cơ sở 2 Trường Trung học phổ thông Hoàng Văn Thụ; kiện toàn Hội đồng trường Cao đẳng Kỹ thuật công nghệ Nha Trang, Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa, Trường Đại học Khánh Hòa; giải thể Tạp chí Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các đội quản lý trật tự đô thị ở cấp huyện, Trung tâm Dịch vụ thương mại miền núi Khánh Sơn.

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.

Đã ban hành kế hoạch thực hiện sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện và đơn vị sự nghiệp công lập theo các Nghị định số 107/2020/NĐ-CP, Nghị định số 108/2020/NĐ-CP, Nghị định số 120/2020/NĐ-CP của Chính phủ¹⁰. Theo đó, UBND tỉnh đã giao các cơ quan, đơn vị, địa phương tiến hành rà soát, đánh giá tình hình thực tiễn để đề xuất phương án sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tuân thủ đúng quy định, tinh gọn, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu thực tế. Đến nay, phương án sắp xếp tổ chức bộ máy đã được UBND tỉnh thông qua, giảm đầu mối cơ cấu tổ chức bên trong của 11 Sở (Công Thương, Kế hoạch và Đầu tư, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Y tế, Ngoại vụ, Xây dựng, Thanh tra tỉnh); tổ chức lại 04 Chi cục trực thuộc của các Sở Nội vụ, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội thành phòng chuyên môn thuộc Sở. Đối với cơ quan chuyên môn cấp huyện, giải thể Phòng Y tế Khánh Sơn, chuyển chức năng, nhiệm vụ tham mưu quản lý nhà nước về y tế sang Văn phòng HĐND và UBND huyện.

UBND tỉnh đang xây dựng Đề án sắp xếp các đơn vị sự nghiệp theo hướng sáp nhập 04 Ban quản lý dự án thuộc tỉnh thành 02 Ban; giảm 02 đơn vị trực thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, 01 đơn vị trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông; sắp xếp lại tổ chức bên trong của các đơn vị sự nghiệp đảm bảo tinh gọn, nâng cao hiệu quả hoạt động; sáp nhập các đơn vị sự nghiệp trực thuộc

¹⁰ Kế hoạch số 13251/KH-UBND ngày 18/12/2020

UBND cấp huyện không đảm bảo số lượng biên chế theo quy định và hoạt động không hiệu quả.

Ban Cán sự đảng UBND tỉnh đã trình Thường trực Tỉnh ủy Đề án sắp xếp các tổ chức phối hợp liên ngành. Trong số 120 tổ chức được cập nhật, rà soát có: Sáp nhập 10 tổ chức còn 5 tổ chức; giải thể 21 tổ chức và tự giải thể sau khi hoàn thành nhiệm vụ 19 tổ chức.

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.

5. Việc quản lý biên chế công chức và tổng số người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập được triển khai chặt chẽ, đảm bảo thực hiện nghiêm chủ trương của Đảng và chỉ đạo của Chính phủ; gắn việc giao chỉ tiêu biên chế công chức và tổng số người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập với thực hiện chính sách tinh giản biên chế theo tinh thần Nghị quyết 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

Đến nay, UBND tỉnh đã phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm của 21 cơ quan, tổ chức hành chính và 01 bản mô tả của khối huyện thuộc tỉnh, 01 bản mô tả của khối thành phố, thị xã thuộc tỉnh (100% các cơ quan, tổ chức hành chính thuộc tỉnh đã được ban hành bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm). Đối với các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh, trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có 101/119 đơn vị được phê duyệt danh mục vị trí việc làm (84,87%), trong đó đơn vị sự nghiệp công lập được giao quyền tự chủ là 25/25 (100%), đơn vị sự nghiệp chưa tự chủ thuộc tỉnh và thuộc cơ quan chuyên môn của tỉnh là 76/94 (80,85%).

UBND tỉnh quyết định biên chế công chức, số lượng người làm việc sự nghiệp; giao chỉ tiêu hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP năm 2020, 2021. Phê duyệt danh sách và kinh phí thực hiện theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP và Nghị định số 113/2018/NĐ-CP đối với 71 trường hợp; theo Nghị định số 26/2015/NĐ-CP đối với 51 trường hợp. Đã hoàn thành 100% kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, cán bộ, công chức cấp xã; kế hoạch triển khai chương trình phát triển nhân lực của tỉnh năm 2020. Tính đến năm 2020, toàn tỉnh đã giảm 281 biên chế công chức, 4.246 số người làm việc sự nghiệp so với năm 2015.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương công vụ; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách

nhệm, minh bạch và hiệu quả trong thực thi công vụ. Đã cử công chức, viên chức tham gia các kỳ thi nâng ngạch, thăng hạng do các Bộ, ngành tổ chức. Tổ chức kỳ thi nâng ngạch công chức và thăng hạng viên chức năm 2020 sau khi được Bộ Nội vụ phê duyệt. Bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên cao cấp và tương đương đối với 04 trường hợp; bổ nhiệm và xếp lương vào ngạch thanh tra viên chính đối với 17 trường hợp, phê duyệt bổ sung phương án bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp và xếp lương đối với viên chức tài nguyên và môi trường.

Để cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, giải quyết công việc theo chỉ đạo của Bí thư Tỉnh ủy tại hội nghị tổng kết công tác CCHC tỉnh năm 2019 và triển khai kế hoạch CCHC tỉnh năm 2020, UBND tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020. Chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ quyết liệt như: Yêu cầu tiến hành 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; lấy kết quả và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm; người đứng đầu phải chịu trách nhiệm chính đối với chất lượng hồ sơ công việc, TTHC, 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 ban hành quy định số lượng cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; quy định về tiêu chuẩn, trình độ chuyên ngành đối với công chức cấp xã và nội dung quản lý cán bộ, công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh; quy định số lượng cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; quy chế tổ chức tuyển dụng công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Năm 2020, tổng số lượng cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định là 2.628/2.716, đạt tỷ lệ 96,76%, trong đó tỷ lệ đạt chuẩn của công chức là 1.320/1.320 (100%), đối với cán bộ là 1.308/1.396 (94%).

6. 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; 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.

UBND tỉnh ban hành các văn bản về quản lý, sử dụng tài sản công, đảm bảo nội dung và công khai theo quy định: Quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng; quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng ô tô chuyên

dùng; quy định danh mục, thời gian sử dụng và tỷ lệ hao mòn tài sản chưa đủ tiêu chuẩn nhận biết là tài sản cố định hữu hình, danh mục tài sản cố định đặc thù, danh mục, thời gian sử dụng và tỷ lệ hao mòn tài sản cố định vô hình thuộc phạm vi quản lý của tỉnh; quy định mức kinh tế kỹ thuật, đơn giá vận hành vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh.

Phê duyệt đơn giá sản xuất chương trình phát thanh, truyền hình đối với các dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực báo chí của Đài Phát thanh và Truyền hình Khánh Hòa; quy định danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước ngành tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh; quy định giá tối đa dịch vụ thu gom, vận chuyển, xử lý rác thải sinh hoạt sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn thành phố Nha Trang.

Trong năm 2020, tỉnh Khánh Hòa có thêm 02 đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ chi thường xuyên (Trung tâm Quan trắc Tài nguyên và Môi trường Khánh Hòa giai đoạn 2020-2022 và Trung tâm Kiểm dịch y tế giai đoạn 2020-2022), 02 đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo một phần chi thường xuyên (Trung tâm kiểm soát bệnh tật giai đoạn 2020-2022 và Trung tâm dịch vụ thi đấu thể thao giai đoạn 2020-2022). Hiện có 657/657 đơn vị sự nghiệp công lập (100%) thực hiện đúng quy định về việc phân phối kết quả tài chính. Mức chi trực tiếp ngân sách nhà nước cho đơn vị sự nghiệp công lập trong năm 2020 đã giảm 15.255 triệu đồng, giảm 4,37% so với năm 2015.

Toàn tỉnh có 204/204 đơn vị đã được giao cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP của Chính phủ, không có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính.

Ngành Thuế đẩy mạnh triển khai tuyên truyền việc sử dụng hóa đơn điện tử; giao chỉ tiêu triển khai hóa đơn điện tử cho các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc; đẩy mạnh tổ chức tập huấn nghiệp vụ. Kết quả, đã có 5.363/10.479 doanh nghiệp triển khai hóa đơn điện tử, đạt tỷ lệ 51%.

Chi nhánh Ngân hàng nhà nước tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh thanh toán ngân hàng đối với các dịch vụ công và chi trả an sinh xã hội qua ngân hàng, góp phần xây dựng Chính phủ điện tử, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của nền kinh tế và phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn.

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

địa phương trên địa bàn tỉnh đều thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi giao dịch với hệ thống Kho bạc Nhà nước tỉnh.

7. 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.

Toàn tỉnh hiện có 156 cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh, cung cấp thông tin và các dịch vụ hành chính công đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin và giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức (20/21 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, 08/09 UBND cấp huyện, 128/136 UBND cấp xã).

Các ứng dụng dùng chung của tỉnh (Quản lý cán bộ, công chức, viên chức; Một cửa điện tử; Chữ ký điện tử; Thư điện tử;...) tiếp tục được khai thác có hiệu quả, phục vụ hoạt động tác nghiệp, chỉ đạo, điều hành của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Hơn 4.829 tài khoản thư điện tử công vụ và 3.436 chứng thư số, chữ ký số đã được cấp phát sử dụng.

Đến nay, đã có 189 cơ quan, đơn vị, địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã (bao gồm 180 các cơ quan, đơn vị, địa phương khối nhà nước, đạt tỷ lệ 100% và 09 cơ quan thuộc khối Đảng, Mặt trận và Đoàn thể) tiếp tục sử dụng hiệu quả phần mềm Quản lý văn bản và điều hành (E-Office) phục vụ hoạt động số hóa, lưu trữ, luân chuyển, chỉ đạo, xử lý công việc. Phần mềm E-Office cho phép xử lý và gửi/nhận văn bản điện tử qua môi trường mạng, liên thông văn bản điện tử giữa 03 cấp hành chính tỉnh - huyện - xã và liên thông văn bản theo chiều ngang giữa các cơ quan hành chính cùng cấp. Đã kết nối vào Trục liên thông văn bản quốc gia, thực hiện tốt việc gửi/nhận văn bản giữa các sở, ban, ngành, địa phương của tỉnh với các bộ, ngành và các tỉnh/thành phố khác. Năm 2020, tổng số văn bản đi của tỉnh là 312.475 văn bản. Văn bản đi, được gửi dưới dạng điện tử là 306.225 văn bản (98%), trong đó hoàn toàn dưới dạng điện tử là 234.356 văn bản (75%).

Phần mềm Một cửa điện được triển khai tích hợp, kết nối chữ ký số chuyên dùng Chính phủ, tạo thuận lợi, rút ngắn thời gian thực hiện số hóa, ký số tài liệu, văn bản theo quy định, tiến tới điện tử hóa, trực tuyến hóa hoàn toàn quá trình giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân, cũng như góp phần đẩy mạnh ứng dụng chữ ký số chuyên dùng trong hoạt động cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Đã có 111 cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện phát hành, ủy nhiệm lập biên lai điện tử đối với các khoản phí, lệ phí nộp trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, góp phần tạo thuận lợi cho cả người dân,

doanh nghiệp và cơ quan, tổ chức thụ hưởng trong quá trình nộp, thu phí, lệ phí TTHC trực tuyến.

Để góp phần đơn giản hóa, hiện đại hóa chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, UBND đã triển khai thí điểm Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh, trong đó tổ chức tập huấn hướng dẫn sử dụng cho hơn 200 cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Hệ thống đã cập nhật 20 biểu mẫu báo cáo định kỳ phục vụ mục tiêu quản lý trên địa bàn tỉnh; thực hiện đồng bộ dữ liệu (08 chỉ tiêu kinh tế - xã hội) về Hệ thống báo cáo Chính phủ và Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Thanh tra tỉnh đã đưa vào sử dụng Phần mềm hỗ trợ lập kế hoạch thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Qua hơn 01 năm sử dụng, tình trạng chồng chéo trong xây dựng, triển khai kế hoạch thanh, kiểm tra doanh nghiệp không còn; rút ngắn thời gian xử lý, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Phần mềm có thể giúp theo dõi tiến độ thanh tra; kiểm soát quá trình thanh tra, trưởng đoàn thanh tra dễ theo dõi, chỉ đạo thành viên thông qua chức năng cảnh báo tiến độ; số hóa hồ sơ thanh tra. Ngành Thanh tra tỉnh tổ chức được cơ sở dữ liệu về kế hoạch, lịch sử, hồ sơ thanh tra, tạo tiền đề hình thành cơ sở dữ liệu toàn ngành.

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

8. 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. Tổng cộng có 166 HTQLCL được áp dụng trong 276 cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN), bao gồm: Cấp tỉnh có 21 HTQLCL trong 38 CQHCCN cấp tỉnh; cấp huyện có 08 HTQLCL trong 101 CQHCCN cấp huyện; cấp xã có 136 HTQLCL trong 136 UBND cấp xã.

Đến hết năm 2020, đã có 69 hệ thống trong 108 CQHCCN hoàn thành việc chuyển đổi và vận hành HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Trong năm 2021, 97 HTQLCL còn lại đang áp dụng TCVN ISO 9001:2008 trong 168 CQHCCN sẽ

được hoàn thành chuyển đổi sang TCVN ISO 9001:2015.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt đạt được

Trong năm 2020, công tác CCHC tỉnh đã được nhiều kết quả quan trọng. Điềm lại các mục tiêu trọng tâm mà UBND tỉnh đề ra tại kế hoạch CCHC tỉnh năm 2020, hầu hết các mục tiêu đã đạt, hoặc vượt, góp phần hoàn thành mục tiêu đề ra trong chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2011-2021. Nổi bật là: Chuẩn hóa, cắt giảm thời gian giải quyết và đơn giản hóa TTHC; 100% TTHC đủ điều kiện được thực hiện trực tuyến, thanh toán trực tuyến, cho phép thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; tỷ lệ hồ sơ trễ hạn ở mức rất thấp (2%); số lượng và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến tăng mạnh (114.312 hồ sơ trực tuyến, đạt 20,29%; 7.806 hồ sơ thanh toán trực tuyến thành công với số tiền 420.485.000 đồng); tỷ lệ văn bản điện tử qua môi trường mạng rất cao (98%); vận hành đồng bộ, thông suốt, hiệu quả Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh; đã triển khai phát hành, ủy nhiệm lập biên lai điện tử, tích hợp, kết nối chữ ký số chuyên dùng Chính phủ để phục vụ cho việc giải quyết hồ sơ TTHC.

Chất lượng thực hiện công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương có những chuyển biến tích cực, có 29/44 đơn vị xếp hạng Tốt (chiếm tỷ lệ 65,91%), trong đó 12 đơn vị có chỉ số CCHC đạt trên 90% (cao nhất trong 10 năm qua), không có đơn vị xếp hạng yếu.

Kết quả khảo sát ý kiến người dân, tổ chức, doanh nghiệp về tác động của CCHC đến đời sống và sản xuất kinh doanh trong giai đoạn 2011-2020 cho thấy, có 28,4% đánh giá tạo rất nhiều thuận lợi, 45,2% nhận xét khá tốt, 24,2% cảm thấy tạm được. Đánh giá chưa tích cực chỉ chiếm 2,2%. Về phía cán bộ, công chức, viên chức, ý kiến đánh giá kết quả CCHC của tỉnh ở mức rất tốt là 17%; khá tốt là 43,8%; tạm được là 31,8%, còn lại 7,4% nhận xét vẫn còn nhiều nội dung chưa tốt. Như vậy, đại đa số đánh giá tích cực về kết quả và tác động của CCHC tại tỉnh.

Những kết quả trên có được là nhờ sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh; sự phân công, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các ngành, các cấp, các lĩnh vực, và đặc biệt là sự phối hợp, gắn kết đồng bộ, hiệu quả giữa các cơ quan tham mưu CCHC. Tỉnh đã triển khai rất hiệu quả 07 giải pháp chỉ đạo, điều hành CCHC, từ xây dựng chương trình, kế hoạch, phân công và phối hợp, kiện toàn đội ngũ tham mưu, đẩy mạnh tuyên truyền và tập huấn nghiệp vụ, kiểm tra, khảo sát sự hài lòng, đánh giá xếp hạng kết quả CCHC hàng năm. Các chương trình, kế hoạch CCHC đều kế thừa hợp lý về mục tiêu và nhiệm vụ trọng tâm, có sự cập nhật, điều chỉnh và phát triển phù hợp tình hình thực tế.

Những vấn đề khó, phức tạp được Tỉnh ủy, 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 không ngừng được tăng cường.

2. Hạn chế, thiếu sót

Bên cạnh kết quả, công tác CCHC tại tỉnh vẫn còn những khó khăn, hạn chế. Việc tham mưu cụ thể hóa một số chính sách theo phân cấp còn chậm, quá trình rà soát, kiểm tra vẫn phát hiện những điểm chưa phù hợp. TTHC và điều kiện kinh doanh vẫn còn nhiều phức tạp, bất cập tiếp tục là điểm nghẽn chung. Việc tham mưu bị phân tán theo chức năng của từng ngành nên chưa có sự điều phối để tập trung ưu tiên đúng mức các mục tiêu và nhiệm vụ kinh tế-xã hội trọng điểm, chưa tạo ra đột phá cần thiết. Còn tình trạng một số địa phương thực hiện công tác cán bộ không đúng quy định, gây dư luận không tốt, phải chấn chỉnh, xử lý. Việc kiện toàn tổ chức bộ máy, triển khai vị trí việc làm chưa có hướng dẫn kịp thời, đầy đủ từ các Bộ, ngành Trung ương, dẫn đến quá trình triển khai vẫn còn chậm so với tiến độ đề ra; một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn chậm thực hiện chủ trương sắp xếp tinh gọn bộ máy theo quy định của chính phủ.

Xã hội hóa lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp còn chậm, chưa đột phá; chưa thể triển khai đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với lĩnh vực sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo.

Kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2020 vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, dù đã được nhắc nhở, chấn chỉnh nhiều lần nhưng vẫn tiếp tục lặp lại, phổ biến vẫn là việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thao tác, xử lý hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử: Chưa công khai đầy đủ thông tin TTHC, thông tin đường dây nóng; tiếp nhận thành phần hồ sơ chưa đúng quy định; tạo lập hồ sơ điện tử chưa đầy đủ, chưa chính xác; cập nhật thông tin hồ sơ chưa đồng bộ trên phần mềm; chưa nắm vững quy trình xử lý hồ sơ trên phần mềm; thực hiện đối phó, hợp thức hóa tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng/trễ hạn trên phần mềm;...

Mặc dù tỷ lệ hồ sơ trễ hạn chung của khối cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh rất thấp, tuy nhiên tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của khối UBND cấp huyện vẫn còn rất cao, chiếm tỷ lệ 11,57%, trong đó có 03 địa phương trên 10% (cao nhất là UBND thành phố Cam Ranh: 22,03%, kế tiếp là UBND huyện Vạn Ninh: 22%, UBND thành phố Nha Trang: 12,44%). Bên cạnh đó, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn ở lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư vẫn còn cao (tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2020 là 7,05%).

Việc triển khai dịch vụ bưu chính công ích còn hạn chế, mặc dù tỉnh Khánh Hòa là tỉnh kết nối hệ thống VNPOST sớm nhất nước (chỉ có 2.690 hồ sơ được

khách hàng lựa chọn đăng ký nộp hồ sơ, nhận kết quả kết hợp với dịch vụ bưu chính công ích, chiếm tỷ lệ 0,48%).

Như vậy, bên cạnh những kết quả quan trọng, nổi bật mà tỉnh Khánh Hòa đã đạt được thì vẫn còn một số hạn chế, thiếu sót cần phải được khắc phục trong thời gian tới để tiếp tục nâng cao hơn nữa hiệu quả thực hiện công tác CCHC, đáp ứng tốt hơn nhu cầu, kỳ vọng được phục vụ của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Trong năm 2021, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quán triệt, thực hiện đầy đủ, hiệu quả các trọng tâm, nhiệm vụ, giải pháp đã được xác định tại kế hoạch CCHC tỉnh năm 2021 được ban hành kèm theo Quyết định số 3595/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh.

Trên đây là tổng kết tình hình, kết quả thực hiện công tác CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2020./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT. HĐND tỉnh (báo cáo);
- Các Ban HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, địa phương (VBĐT);
- ĐUK các cơ quan tỉnh; Huyện, Thị, Thành ủy;
- Công TTĐT tỉnh, Công TT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, DL.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tấn Tuân