

Số: *H3* /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 3 năm 2019

BÁO CÁO

Tổng kết công tác cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2018

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

1. Tiếp tục thực hiện chương trình cải cách hành chính (CCHC) tỉnh giai đoạn 2011 - 2020 và kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016 - 2020, tiến tới hoàn thành các mục tiêu đề ra, UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch CCHC năm 2018, đề ra 11 mục tiêu trọng tâm và 44 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân định rõ trách nhiệm chủ trì, thời hạn và kết quả phải đạt được đồng bộ trên 07 lĩnh vực.

Các kế hoạch thực thi trên các lĩnh vực như tuyên truyền CCHC, kiểm tra CCHC, kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), ứng dụng công nghệ thông tin,... đã được các sở chủ trì tham mưu ban hành. Căn cứ các kế hoạch chung của tỉnh, các sở, cơ quan ngành dọc, đơn vị sự nghiệp, UBND cấp huyện, UBND cấp xã ban hành kế hoạch CCHC để tổ chức thực hiện theo thẩm quyền.

Tổng kết năm 2018 cho thấy, 44/44 nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch CCHC đã hoàn thành, quan trọng nhất là đưa vào vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

2. UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản quan trọng để chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh CCHC một cách toàn diện, sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng suất và hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, phục vụ tốt nhất cho Nhân dân, tiêu biểu như:

- Thông báo kết luận Hội nghị tổng kết CCHC năm 2017 và triển khai kế hoạch CCHC năm 2018 đã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nâng cao trách nhiệm và hiệu quả phối hợp giải quyết hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử; thực hiện nghiêm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tăng cường công tác tuyên truyền và kiểm tra, thanh tra công tác CCHC; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, xử lý nghiêm các hình vi thiếu tinh thần trách nhiệm, tiêu cực, nhũng nhiễu, vi phạm đạo đức công vụ, không có tinh thần kiến tạo, phục vụ Nhân dân,...

- Yêu cầu các sở, ngành, địa phương rà soát lại toàn bộ các quy định, chỉ đạo về CCHC của cấp có thẩm quyền, khẩn trương xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng. Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc; phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi công dân đến làm việc.

- Chỉ đạo rà soát, xây dựng quy trình giải quyết các TTHC về đầu tư ngoài

ngân sách theo cơ chế một cửa liên thông để đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo thuận lợi nhất cho doanh nghiệp, nhà đầu tư.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường công tác phối hợp, tham mưu, quản lý nhà nước về đất đai, quy hoạch xây dựng, trật tự xây dựng, hoạt động kinh doanh bất động sản trên địa bàn tỉnh.

- Giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 cho các cơ quan, đơn vị.

- Ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, thay thế Quy chế được ban hành kèm theo Quyết định số 1590/QĐ-UBND ngày 06/6/2017.

- Ban hành 12 thông báo kết luận cuộc họp giao ban hàng tháng, thực hiện kiểm điểm công tác CCHC và có chỉ đạo, giao nhiệm vụ, thời hạn thực hiện cho các cơ quan, đơn vị.

Ngay từ đầu năm, Chủ tịch UBND tỉnh - Trưởng Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh đã trực tiếp làm việc với các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Kế hoạch và Đầu tư về việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ liên quan đến công tác CCHC; đã chủ trì tổ chức 02 cuộc họp Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh với sự tham gia của các thành viên Ban Chỉ đạo và lãnh đạo của các sở, ngành, địa phương. Đã chỉ đạo giải quyết kịp thời, dứt điểm và hiệu quả các vụ việc phức tạp, nhạy cảm như quản lý, sử dụng đất đai trên địa bàn huyện Vạn Ninh; quản lý đất đai, quy hoạch xây dựng, trật tự xây dựng, hoạt động kinh doanh bất động sản trên địa bàn tỉnh;...

Các cơ quan, đơn vị đã triển khai các giải pháp quyết liệt, cụ thể để nâng cao hiệu quả công tác CCHC. Các sở, ngành, địa phương đã tổ chức Hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2017 để đánh giá cụ thể những mặt đã đạt được, hạn chế, tồn tại, xác định phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2018, giúp các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc nắm chắc và triển khai thuận lợi. UBND các huyện, thị xã, thành phố đã công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã, trạm y tế và các đơn vị trường học trên địa bàn. Các Sở Tài nguyên và Môi trường, Công thương, Lao động - Thương binh và Xã hội, Thông tin và Truyền thông, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, UBND huyện Khánh Vĩnh,... ban hành kế hoạch triển khai giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của ngành, địa phương.

Công an tỉnh Khánh Hòa đã ban hành Quy định đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC trong lực lượng Công an Khánh Hòa để theo dõi, đánh giá thực chất, khách quan, công bằng và toàn diện kết quả triển khai, thực hiện công tác CCHC hàng năm của các đơn vị, địa phương; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện công tác CCHC; nâng cao trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, ý thức kỷ luật và thái độ phục vụ Nhân dân của cán bộ, chiến sỹ trong lực lượng Công an Khánh Hòa. Kết quả đánh giá, xếp hạng hàng năm là một trong các tiêu chuẩn để xét thi đua hàng năm đối với Công an các đơn vị, địa phương.

Cục thuế tỉnh giao chỉ tiêu giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, sớm hạn năm

2018 cho các đơn vị trong toàn ngành thuế. UBND thành phố Nha Trang, Cam Ranh, thị xã Ninh Hòa, Khánh Sơn chỉ đạo các đơn vị tăng cường chỉ đạo, triển khai quyết liệt các nhiệm vụ CCHC năm 2018, đặc biệt chú trọng đến trách nhiệm của người đứng đầu, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tạo lập hồ sơ điện tử, giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn,... UBND huyện Khánh Sơn ban hành quy chế quản lý và thực hiện công tác CCHC, kế hoạch tập huấn nghiệp vụ cho công chức chuyên trách CCHC.

Từ những chỉ đạo quyết liệt của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, cùng với sự nỗ lực, cố gắng của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, chất lượng công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa tiếp tục được nâng cao. Kết quả, chỉ số CCHC trung bình của các cơ quan, đơn vị năm 2018 đạt 84,38%, tăng 3,54% so với năm 2017; 24 cơ quan, đơn vị xếp hạng Tốt, tăng 09, chỉ có 02 đơn vị xếp hạng Trung bình, giảm 05 so với năm 2017, không có cơ quan, đơn vị xếp hạng Yếu. Chỉ số hài lòng chung của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các sở, UBND cấp huyện, 06 cơ quan ngành dọc năm 2018 là 80,51%, đạt và vượt mục tiêu đề ra theo kế hoạch CCHC (78%), tăng 4,15% so với năm 2017.

3. Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh đã tổ chức 03 đợt kiểm tra tại 50 cơ quan, đơn vị, hoàn thành 100% kế hoạch. Cụ thể: 01 đợt kiểm tra chuyên đề về việc giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử tại UBND thị xã Ninh Hòa và huyện Vạn Ninh; 02 đợt kiểm tra theo kế hoạch của UBND tỉnh. Trên cơ sở báo cáo, đề xuất của Đoàn kiểm tra, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, khắc phục những tồn tại, hạn chế và báo cáo kết quả thực hiện. Tất cả các sở, ngành, địa phương theo thẩm quyền đã ban hành và hoàn thành kế hoạch kiểm tra.

Đoàn giám sát của HĐND tỉnh đã tổ chức giám sát chuyên đề về giải quyết TTHC đất đai, giải quyết khiếu nại, tố cáo có liên quan đến bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất tại UBND 08 huyện, thị xã, thành phố. Phản ánh, kiến nghị của Đoàn giám sát đã được UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương rà soát, khắc phục, đã có tổng hợp, báo cáo HĐND tỉnh.

4. Công tác tuyên truyền CCHC được xác định là một trong những nội dung, giải pháp trọng tâm CCHC. Hoạt động tuyên truyền trọng điểm năm 2018 là cải cách TTHC, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, các giải pháp hỗ trợ nhà đầu tư và doanh nghiệp; nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh; cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), chỉ số CCHC cấp tỉnh (PARI); truyền thông Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

Các sở, ban, ngành đã tích cực giới thiệu, lồng ghép thông tin, tuyên truyền dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 3, 4 thông qua tổ chức hội nghị, hội thảo liên quan để các nhà đầu tư, doanh nghiệp biết và ủng hộ, thực hiện. Đã triển khai tuyên truyền bằng truyền hình quảng bá như xây dựng 02 sản phẩm TVC (Television Commercial) bản có thời lượng 3 phút và 30s; 01 Video graphic chất lượng 4k, thời lượng 3 phút giới thiệu các dịch vụ, tiện ích Trung tâm Dịch vụ

hành chính công trực tuyến tỉnh cung cấp; đưa vào vận hành fanpage Trung tâm; truyền thông trực quan thông qua xây dựng, in ấn các thông điệp truyền thông, qua backdrop, standee, tờ gấp, bố trí ở các tuyến đường trung tâm huyện, thị xã, thành phố, nơi đông người, khu vực ít tiếp cận với truyền thông đa phương tiện, Internet.

Ngày 31/8/2018, UBND tỉnh đã tổ chức Lễ khai trương đưa vào vận hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa theo hình thức sự kiện ngoài trời để tạo điểm nhấn truyền thông, quảng bá, đưa thông tin nhanh chóng đến đông đảo người dân trong và ngoài tỉnh, khách du lịch, kết hợp phát 10.000 tờ gấp giới thiệu, quảng bá Trung tâm cho đại biểu, người dân, tổ chức tại lễ khai trương; phân bổ cho các huyện, thị xã, thành phố; đề nghị Công ty TNHH Truyền thông Bạch Kim M.V.P Chi nhánh Nha Trang phát tại các cụm rạp chiếu phim trong tỉnh; lồng ghép, quảng bá đến các đoàn công tác các tỉnh bạn (Yên Bái, Kiên Giang, Hà Tĩnh, Bình Định...) đến học tập kinh nghiệm CCHC tỉnh; phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy làm tốt công tác chỉ đạo, định hướng dự luận, giới thiệu, tuyên truyền về Trung tâm đến tài khoản người dùng qua fanpage, zalo Nha Trang ngày mới; phối hợp Trung tâm Truyền hình Việt Nam tham dự và đưa tin về Lễ Khai trương Trung tâm trong chuyên mục Thời sự 19h cùng ngày trên kênh VTV1, Đài Truyền hình Việt Nam, giúp quảng bá rộng rãi đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp và các tỉnh, thành....

Đài Phát thanh - Truyền hình duy trì đều đặn mỗi tuần 01 chuyên mục cải cách hành chính, mỗi chuyên mục phát 02 lần trong tuần với thời lượng 10 phút, tổng cộng đã thực hiện 48 chuyên mục, duy trì đều đặn suốt 12 tháng trong năm. Chuyên mục tập trung phản ánh những chỉ đạo, quy định, cơ chế, mô hình, giải pháp mới về cải cách hành chính, thực tiễn triển khai tại các sở, ngành, địa phương, những kết quả, điển hình tiêu biểu cũng như những khó khăn, vướng mắc và yếu kém. Các cơ quan, địa phương đã phối hợp tốt với ngành Bưu điện tuyên truyền, hướng dẫn rộng rãi việc triển khai thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích đến tận cấp xã.

Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh Khánh Hòa là kênh thông tin chủ lực tuyên truyền CCHC trên internet của tỉnh, cung cấp kịp thời thông tin, tình hình, kết quả, tài liệu, hướng dẫn nghiệp vụ CCHC. Trong năm đã đăng tải 303 tin bài, văn bản CCHC của Trung ương và của tỉnh, cập nhật kịp thời các thông tin CCHC quan trọng, thu hút thêm 321.159 lượt, nâng tổng số lượt truy cập lên 1.292.413 lượt sau 4 năm hoạt động. Bên cạnh đó, thông qua Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh và số điện thoại đường dây nóng 02583.810.440, Ban Biên tập và Sở Nội vụ, đã tiếp nhận, giải đáp hoặc chuyển xử lý và trả lời cho công dân hàng trăm thư phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong và ngoài tỉnh liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện giải pháp ưu tiên hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3 tại Bộ phận một cửa; nghiên cứu xây dựng và đang lấy ý kiến hoàn thiện Đề án sản giao dịch và đầu tư khởi nghiệp, vườn ươm khởi nghiệp tại Khánh Hòa. Sở Tài chính tiếp tục hướng dẫn các đơn vị, chủ đầu tư, Ban quản lý dự án thực hiện TTHC trực tuyến mức độ 4 đối với thủ tục

đăng ký mã số đầu tư xây dựng. Sở Thông tin và Truyền thông, UBND thành phố Cam Ranh xây dựng video hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện nộp hồ sơ TTTC trực tuyến mức độ 3 tại địa chỉ <http://camranh.khanhhoa.gov.vn...>

Tỉnh cũng đã đặt hàng, ký kết phối hợp thực hiện một số bài viết chuyên đề với Tạp chí Tổ chức Quản lý nhà nước thuộc Bộ Nội vụ (số tháng 7/2018); Tạp chí Quản lý nhà nước thuộc Học viện Hành chính quốc gia (số 274 tháng 11/2018 và số 275 tháng 12/2018) để giới thiệu, tuyên truyền về kết quả CCHC tại Khánh Hòa; thường xuyên phối hợp, kịp thời cung cấp nội dung theo đề nghị của các cơ quan báo chí trong và ngoài tỉnh (như báo Đầu tàu, Tạp chí Thương hiệu và Pháp luật...); tạo liên kết chuyên mục Bản tin điện tử CCHC của Văn phòng Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ trên Cổng Thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh.

5. Từ những kết quả đạt được trong thời gian qua, tỉnh Khánh Hòa đã vươn lên xếp hạng 06/63 tỉnh thành về CCHC. Cụ thể: Chỉ số CCHC năm 2017 của tỉnh đạt 83,97%, xếp thứ hạng 06/63 tỉnh thành. Như vậy, 06 năm liên tục tỉnh Khánh Hòa có chỉ số CCHC cao hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành và 05 năm liên tiếp tăng vị trí xếp hạng (Năm 2012 xếp hạng 34/63, năm 2013 tăng lên 32, năm 2014 là 22, năm 2015 là 17, năm 2016 là 12).

Trong năm 2018, tỉnh Khánh Hòa đã tiếp đón 04 Đoàn công tác của các tỉnh Yên Bái, Kiên Giang, Hà Tĩnh, Bình Định đến học tập, trao đổi về kinh nghiệm CCHC. Tất cả các Đoàn công tác đều có ấn tượng tốt đẹp và đánh giá cao nỗ lực, kết quả công tác CCHC cũng như những điểm mới, sáng tạo của tỉnh Khánh Hòa, đặc biệt là Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

Trung tâm Phim Tài liệu và Phóng sự - Đài Truyền hình Việt Nam đã xây dựng phóng sự về hiệu quả từ mô hình Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, đã phát sóng trên kênh VTV1 với thời lượng 15 phút trong đầu tháng 02/2019.

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Trong năm 2018, các sở đã tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh thông qua 12 Nghị quyết quy phạm pháp luật (08 Nghị quyết quy định mới; 04 Nghị quyết sửa đổi, bổ sung), ban hành 44 quyết định quy phạm pháp luật. Đã tiến hành tự kiểm tra 43 văn bản quy phạm pháp luật, đã hủy bỏ 01 văn bản có nội dung, hình thức không phù hợp, đề nghị bãi bỏ 01 Nghị quyết do HĐND cấp huyện ban hành có thể thức, kỹ thuật trình bày không phù hợp với quy định.

Tỉnh ủy đã ban hành 02 Chương trình hành động về cải cách chính sách tiền lương và chính sách bảo hiểm xã hội: Chương trình hành động số 24-CTr/TU ngày 10/10/2018 về thực hiện Nghị quyết 27-NQ/TW ngày 21/5/2018 của BCH TW (khóa XII) về cải cách chính sách tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang và người lao động trong doanh nghiệp; Chương trình hành động số 25-CTr/TU ngày 10/10/2018 về thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương (Khóa XII) về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.

UBND tỉnh ban hành nhiều Chương trình hành động để triển khai các nội dung quan trọng của Chính phủ, trong đó có:

- Chương trình hành động đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công và chi trả các chương trình an sinh xã hội. Mục tiêu là thúc đẩy phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, làm thay đổi dần tập quán sử dụng các phương tiện thanh toán trong xã hội, giảm chi phí của xã hội liên quan đến tiền mặt. Chương trình đề ra mục tiêu phấn đấu đến năm 2020 đạt: 80% giao dịch nộp thuế tại các huyện thực hiện qua ngân hàng; tại địa bàn thành phố, thị xã có 70% số tiền điện, 50% số tiền nước được thanh toán qua ngân hàng; trên 90% cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh thực hiện thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công;...

- Chương trình hành động nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2018-2020 đã được Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ phối hợp tham mưu UBND tỉnh ban hành. Đã xác định 56 nhiệm vụ trên cả 10 tiêu chí, phân công rõ trách nhiệm của các ngành, các cấp trong việc cải thiện chỉ số PCI để tạo chuyển biến đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí thành phần, phấn đấu chỉ số PCI của tỉnh cải thiện sau mỗi năm và nằm trong nhóm có chất lượng điều hành Tốt vào năm 2020.

Hơn 50 hội nghị đối thoại, hội thảo, tập huấn đã được UBND tỉnh, các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Lao động - Thương binh và Xã hội, Cục thuế tỉnh, Cục Hải quan, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh tổ chức để giới thiệu về cơ chế, chính sách, TTHC, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư.

2. Tổng số TTHC của 03 cấp là 1.915, trong đó: Các sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong là 1.443, UBND cấp huyện là 358, UBND cấp xã là 114. Các TTHC được rà soát, bóc tách và thiết lập 2.041 quy trình giải quyết tương ứng với thành phần, thời gian, thẩm quyền cụ thể, cập nhật đầy đủ trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh.

Trên 300 TTHC ở hầu hết các lĩnh vực đã được cắt giảm thời gian giải quyết trên cơ sở đơn giản hóa quy trình giải quyết và tin học hóa trên Phần mềm một cửa điện tử. Nhiều thủ tục được cắt giảm từ 1/3 đến 1/2 thời gian giải quyết so với quy định hiện hành của Trung ương, tiêu biểu là các TTHC trên các lĩnh vực đầu tư, đăng ký kinh doanh, xây dựng, đất đai, tư pháp, nội vụ, văn hóa và thể thao,...

Đầu năm 2018, sau khi tổ chức 35 lớp tập huấn, Công an tỉnh đã triển khai Hệ thống phần mềm khai báo dành cho các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn tỉnh. Các cơ sở kinh doanh sử dụng Hệ thống để khai báo lưu trú cho khách nước ngoài và người Việt Nam. Cơ sở dữ liệu trên Hệ thống được quản lý thống nhất, được dùng chung cho ngành Công an, Thuế, Du lịch, Thống kê trên địa bàn tỉnh, đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, khai thác của các tổ chức quản lý nhà nước và cơ sở kinh doanh lưu trú, tiết kiệm chi phí, thời gian, nhân lực, nâng cao hiệu quả CCHC. Tính đến nay, Hệ thống đã ghi nhận được 2.423.707 thông tin lưu trú của khách đến tỉnh Khánh Hòa, trong đó: khách Việt Nam là 588.577, khách Việt Kiều là 4.021, khách quốc tế là 1.831.109.

UBND huyện Khánh Vĩnh đã triển khai đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết 09 TTHC lĩnh vực cư trú thuộc thẩm quyền giải quyết của công an cấp xã tại 14 đơn vị cấp xã. Giải pháp đơn giản hóa là giảm thời gian soát xét, đổi chiếu tàng thư của công an huyện, thực hiện luân chuyển hồ sơ điện tử trực tuyến trên Phần mềm một cửa điện tử; chỉ đạo Công an huyện cấp phôi sổ hộ khẩu cho công an các xã. Kết quả, trong năm đã giải quyết được 248 hồ sơ TTHC ở các TTHC lĩnh vực nêu trên, tổng thời gian giải quyết đã giảm trung bình khoảng 65%.

UBND tỉnh đã công bố 139 TTHC được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 (Mức độ 3 là 135 thủ tục, mức độ 4 là 04 thủ tục), 185 TTHC được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, 30 TTHC cho phép thực hiện thanh toán trực tuyến.

3. Tất cả các TTHC mà trong quá trình giải quyết có sự tham gia, phối hợp từ 02 cơ quan trở lên đều được các sở rà soát, xây dựng quy trình giải quyết. Tính đến thời điểm hiện tại, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp đã thẩm định, trình UBND tỉnh phê duyệt/ban hành 23 Quy chế giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông với 394 quy trình giải quyết TTHC liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều cấp hành chính, từ đất đai, đầu tư, đăng ký kinh doanh, tài chính, môi trường, khoáng sản, nội vụ, ngoại vụ, văn hóa, tư pháp, hộ tịch, xây dựng, lao động - thương binh và xã hội, nông nghiệp,... Trong đó có 44 quy trình TTHC ghép nối liên thông cho phép công dân nộp hồ sơ một lần để giải quyết đồng thời nhiều yêu cầu công việc (đất đai, đăng ký kinh doanh, tư pháp - bảo trợ xã hội, khai sinh - đăng ký thường trú - cấp thẻ bảo hiểm y tế,...).

Trong năm 2018, các sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, UBND cấp huyện, cấp xã đã tiếp nhận 618.706 hồ sơ, giải quyết đúng và sớm hạn 591.447 hồ sơ (97,36%), trễ hạn 16.066 hồ sơ (2,64%). Trong đó, số lượng hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 là 83.247 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 13,70%). Tổng số hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận và giải quyết từ năm 2014 đến nay lên 132.778 hồ sơ (2014: 38 hồ sơ; 2015: 352 hồ sơ; 2016: 5.529 hồ sơ; 2017: 32.224 hồ sơ; 2019: 11.388 hồ sơ) (*Số liệu được thống kê vào lúc 17 giờ ngày 11/3/2019*).

Khỏi các cơ quan ngành dọc tại tỉnh đã tiếp nhận 4.190.437 hồ sơ (ngành công an 3.476.587, ngành hải quan 65.976, ngành bảo hiểm xã hội 182.517, ngành thuế 115.303, ngành kho bạc nhà nước 349.925, Chi nhánh Ngân hàng nhà nước 129), đã giải quyết 4.174.079 hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ sớm và đúng hạn đạt 100%. Trong đó, số hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 là 2.847.067 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 61,28% (ngành công an 2.642.180 hồ sơ đạt 76,37%; ngành thuế 61.212 hồ sơ đạt 53,12%; ngành bảo hiểm xã hội 84.804 hồ sơ đạt 46,25%, trong đó ngành hải quan có 58.871 hồ sơ đạt 89,23%, cao nhất trong khối cơ quan ngành dọc).

Số hồ sơ đã tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích là 165.841 hồ sơ TTHC, tiêu biểu trên các lĩnh vực như bảo hiểm xã hội (68.825 hồ sơ), chứng minh nhân dân (56.942 hồ sơ), đăng ký xe cơ giới (21.359 hồ sơ), hộ chiếu (11.247 hồ sơ), cấp đổi giấy phép lái xe (2.752 hồ sơ), hộ khẩu (1.793 hồ sơ), lý lịch tư pháp (1.842 hồ sơ),... Tính từ năm 2016 đến nay, tổng số hồ sơ đã tiếp

nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích lên trên 570.000 hồ sơ.

Trong năm 2018, Hệ thống tin nhắn tự động SMS đã gửi 185.675 tin nhắn miễn phí đến số điện thoại di động của khách hàng, nâng tổng số tin nhắn được gửi lên gần 345.000, đã thông báo kịp thời tiến độ giải quyết hồ sơ, mời bổ sung hồ sơ, nhận kết quả, thông báo xin lỗi, góp phần giảm rất nhiều thời gian đi lại cho khách hàng, giảm thiểu hồ sơ trễ hạn.

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. UBND tỉnh đã ban hành 06 quyết định kiện toàn tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn đối với các cơ quan, đơn vị (Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Thanh tra tỉnh, Ban Thi đua - Khen thưởng và Ban Tôn giáo trực thuộc Sở Nội vụ). Đã ban hành 02 quyết định điều chỉnh hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của một số phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.

Việc phân bổ, quản lý và sử dụng biên chế đã được thực hiện theo đúng quy định. Đã trình HĐND tỉnh phê duyệt tổng biên chế công chức cho các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước của tỉnh năm 2018. Trên cơ sở đó, phân bổ 2.076 biên chế công chức cho từng cơ quan, tổ chức hành chính, giảm 32 chỉ tiêu biên chế so với năm 2017. Số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập năm 2018 được UBND tỉnh giao là 23.351.

UBND tỉnh ban hành quyết định thành lập 02 đơn vị sự nghiệp (Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông; Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Y tế dự phòng, Trung tâm Phòng chống HIV/AIDS, Trung tâm Phòng chống Sốt rét - Ký sinh trùng và côn trùng, Trung tâm Truyền thông giáo dục sức khỏe và Trung tâm Nội Tiết).

Năm 2018 có 28 đơn vị sự nghiệp được nhà nước đảm bảo chi thường xuyên đã chuyển sang tự chủ hoàn toàn, tự đảm bảo chi thường xuyên, không còn chi từ ngân sách. Như vậy, tính đến thời điểm hiện tại, toàn tỉnh có 625 đơn vị sự nghiệp được giao biên chế sự nghiệp, giảm 53 đơn vị so với năm 2015.

Trên 15 Quy chế phối hợp liên ngành đã được UBND tỉnh ban hành để bảo đảm công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đạt yêu cầu cao, tiêu biểu như: Quy chế phối hợp trong đấu thầu lựa chọn nhà đầu tư thực hiện dự án đầu tư xây dựng nhà ở để bán, cho thuê, cho thuê mua theo cơ chế thị trường trên địa bàn tỉnh; quy chế phối hợp quản lý hoạt động kinh doanh lữ hành phục vụ khách du lịch quốc tế trên các chuyến bay thuê bao đến Cảng hàng không quốc tế Cam Ranh; quy chế tổ chức, quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế trên địa bàn tỉnh; quy chế phối hợp thực hiện quản lý nhà nước về thông tin đối ngoại; quy chế phối hợp chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả và bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính viễn thông;...

UBND tỉnh đã ban hành 08 quyết định ủy quyền, trong đó có 06 quyết định ủy quyền cho các sở giải quyết một số TTHC trên các lĩnh vực như giáo dục và đào tạo, lao động - thương binh và xã hội, nông nghiệp và phát triển nông thôn. Sở Tài nguyên và Môi trường ủy quyền cho các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai ký cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho cá nhân, hộ gia đình, cộng đồng dân cư.

Sở Nội vụ đã trình UBND tỉnh dự thảo Đề án phân cấp, ủy quyền nhiệm vụ, quyền hạn quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa đến năm 2020. Mục tiêu của Đề án là bảo đảm phân định rành mạch, hợp lý nhiệm vụ, thẩm quyền và trách nhiệm quản lý nhà nước giữa các cấp hành chính ở địa phương; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy hành chính tỉnh; bảo đảm các hoạt động quản lý nhà nước trên các lĩnh vực sát với tình hình thực tế, đáp ứng nhanh, hiệu quả nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp; góp phần kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, làm cơ sở để triển khai thực hiện có hiệu quả công tác tinh giản biên chế, tinh gọn tổ chức bộ máy trong hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước.

5. Năm 2018, UBND tỉnh đã phê duyệt danh mục vị trí việc làm của hơn 600 đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các khối giáo dục, văn hóa, thông tin, thể dục thể thao, lĩnh vực khác,... Cho phép thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập được giao quyền tự chủ phê duyệt danh mục vị trí việc làm của đơn vị mình theo thẩm quyền. Tính đến nay, 100% cơ quan hành chính, 96% các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã được phê duyệt danh mục vị trí việc làm. Riêng một số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc lĩnh vực xây dựng, nội vụ, văn hóa và thông tin (đối với cấp huyện) chưa được phê duyệt do đang thực hiện sắp xếp sáp nhập, hợp nhất, tổ chức lại theo chủ trương tinh gọn tổ chức bộ máy.

Cơ cấu số lượng cấp phó của người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện bảo đảm theo quy định. Triển khai Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và Nghị quyết số 10/NQ-CP ngày 03/02/2018 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW, UBND tỉnh đã chỉ đạo việc tạm dừng bổ nhiệm cấp phó trưởng phòng và tương đương. UBND tỉnh đã ban hành quy định về trình tự, thủ tục thi tuyển chức danh trưởng phòng và tương đương thuộc các phòng chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh.

Sở Nội vụ đã phối hợp với các cơ sở đào tạo tổ chức 18 lớp đào tạo, bồi dưỡng, gồm: 06 lớp bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước chương trình cán sự; 03 lớp bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước chương trình chuyên viên, 02 lớp chương trình chuyên viên chính; 02 lớp bồi dưỡng kiến thức hội nhập quốc tế, 02 lớp bồi dưỡng tiếng dân tộc; 01 lớp bồi dưỡng tiếng Anh; 02 lớp bồi dưỡng, cập nhật kiến thức lãnh đạo, quản lý cấp phòng. Cử 22 trường hợp đi đào tạo, bồi dưỡng ở nước ngoài.

Tỷ lệ cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn tiếp tục tăng cao so với năm 2017. Cụ thể: có 1.339/1.418 cán bộ đạt chuẩn, đạt tỷ lệ 94,43%, tăng 4,43%; 1.377/1.385 công chức cấp xã đạt chuẩn, đạt tỷ lệ 99,42%, tăng 0,42%.

6. Căn cứ Luật Ngân sách và các quy định của Chính phủ về quản lý tài chính công, UBND tỉnh tiếp tục nâng cao hiệu quả lập và chấp hành dự toán ngân sách nhà nước hàng năm; thực hiện quản lý, sử dụng, thanh toán theo đúng chế độ quy định; sử dụng kinh phí đúng mục đích, hiệu quả, tiết kiệm.

UBND tỉnh ban hành Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 10/9/2018 về triển khai các giải pháp điều hành thực hiện nhiệm vụ tài chính - ngân sách địa phương trong những tháng cuối năm 2018 với mục tiêu hoàn thành nhiệm vụ thu, chi ngân sách nhà nước năm 2018 đã được Chính phủ giao, đảm bảo cân đối các nhiệm vụ chi đã bố trí trong dự toán đầu năm. Chỉ thị đã giao nhiệm vụ cụ thể cho cơ quan Thuế, Hải quan, Kho bạc Nhà nước, các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

UBND tỉnh đã giao quyền tự chủ tài chính cho Ban Quản lý đầu tư xây dựng các công trình dân dụng và công nghiệp (thời hạn giao 03 năm). Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn quyết định giao 03/10 đơn vị tự đảm bảo toàn bộ, 01 đơn vị tự đảm bảo một phần. Sở Thông tin và Truyền thông giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính cho 02 đơn vị sự nghiệp trực thuộc. Đối với lĩnh vực y tế, tính đến tháng 31/8/2018, có 04/37 (tỷ lệ 10,8%) đơn vị tự chủ toàn bộ kinh phí hoạt động thường xuyên, 20/37 (54%) đơn vị tự bảo đảm một phần kinh phí hoạt động thường xuyên.

Tiếp tục triển khai việc nhà nước đặt hàng đối với các sản phẩm dịch vụ công ích, trong quý đã thực hiện tại 02 đơn vị: Công ty TNHH MTV Khai thác công trình thủy lợi Khánh Hòa; HTX Quyết Thắng.

Các cơ quan hành chính nhà nước đã triển khai có hiệu quả cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính. Tổng kết năm 2017, tiết kiệm từ khoán chi quản lý hành chính được 42.477 triệu đồng (khối tỉnh 22.146 triệu đồng, khối huyện 154.141 triệu đồng). Có 199/204 đơn vị tiết kiệm được kinh phí, trong đó các đơn vị thuộc tỉnh là 53/54 đơn vị (98%), cấp huyện là 146/150 đơn vị (97%). Ở cấp tỉnh, cơ quan có thu nhập tăng thêm bình quân cao nhất đạt 2.424.242 đồng/người/tháng, cao nhất ở khối cơ quan cấp huyện đạt 3.638.000 đồng/người/tháng. Ở cấp xã tăng thu nhập bình quân trên 600.000 đồng/người/tháng.

7. Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước của tỉnh tiếp tục được tăng cường, hỗ trợ kịp thời công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh và công tác quản lý chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan, đơn vị. Toàn tỉnh có 138 Trang thông tin điện tử cung cấp thông tin và các dịch vụ hành chính công đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin và giải quyết TTHC của công dân (20 cơ quan cấp tỉnh, 08 cơ quan cấp huyện, 130 cơ quan cấp xã). 192 cơ quan, đơn vị đã được triển khai sử dụng Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành (Phần mềm E-Office), gồm: 181 cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp trực

thuộc UBND tỉnh từ cấp tỉnh đến cấp xã (100%), 09 cơ quan khối Đảng và đoàn thể, 02 cơ quan khối Tư pháp (Tòa án Nhân dân và Viện Kiểm sát Nhân dân). 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 với tất cả các cơ quan, đơn vị trong hệ thống.

Tỷ lệ văn bản đi/đến được chuyển trên môi trường mạng trên tổng số văn bản gửi/nhận giữa các cơ quan, đơn vị và trong nội bộ cơ quan, đơn vị năm 2018 đạt 97,3%, tăng 10,5% so với năm 2017 (86,8%), trong đó chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng không kèm theo văn bản giấy đạt 71,6%.

Việc trao đổi, gửi nhận văn bản điện tử thông qua mail công vụ (4.406 tài khoản thư điện tử công vụ) được các cơ quan, đơn vị sử dụng hiệu quả, giảm giấy tờ, văn bản hành chính, giảm thời gian gửi nhận văn bản và tăng tính bảo mật, an toàn thông tin, góp phần hiện đại hóa công tác quản lý.

8. Xuất phát từ yêu cầu đẩy mạnh CCHC, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo chung của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đến năm 2020, Sở Nội vụ đã nghiên cứu, đề xuất, tham mưu UBND tỉnh phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Trung tâm gồm 06 phân hệ cơ bản: (1) Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến (có Bộ phận một cửa trực tuyến tập trung cho toàn bộ cơ quan hành chính tỉnh); (2) Phần mềm một cửa điện tử kiến trúc mới; (3) Phân hệ cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính; (4) Phân hệ cơ sở dữ liệu người dùng; (5) Phân hệ cơ sở dữ liệu khách hàng; (6) Phân hệ cơ sở dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Ngày 31/8/2018, UBND tỉnh đã tổ chức Lễ khai trương đưa vào vận hành Trung tâm. Thống kê đến ngày 12/3/2019, Trung tâm có:

- Số lượng quy trình TTHC toàn tỉnh được cập nhật trên cơ sở dữ liệu, công khai trên Cổng và phục vụ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ là 2.041 quy trình; trong đó quy trình thủ tục liên thông qua nhiều cơ quan, nhiều cấp là 394 (nhiều nhất ở các lĩnh vực lao động - thương binh và xã hội, tài nguyên và môi trường, đầu tư, tư pháp, xây dựng, nội vụ). Đối với các thủ tục trực tuyến mức độ 3, 4 đã tích hợp biểu mẫu online cho phép khách hàng điền tờ khai, mẫu đơn ngay trên giao diện web, không cần tải điền và gắn file.

- Hiện có gần 300 cơ quan, đơn vị với 6.692 cán bộ, công chức, viên chức (bao gồm cả các cơ quan ngành dọc tham gia giải quyết thủ tục liên thông như: thuế, công an, bảo hiểm xã hội) tham gia tác nghiệp giải quyết hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Trung tâm cho 150.373 tổ chức, cá nhân (143.387 khách hàng trong tỉnh; 6.986 khách hàng ngoài tỉnh, chiếm tỷ lệ 4,65%).

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận, giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử mới là 251.511 hồ sơ (bình quân mỗi tháng tiếp nhận, giải quyết trên 40.000 hồ sơ), trong đó hồ sơ điện tử trực tuyến là 29.221 hồ sơ (11,62%).

Hoạt động của Trung tâm đã đem lại nhiều hiệu quả tích cực đối với cả người dân, tổ chức, doanh nghiệp cùng cơ quan và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhà nước. Cụ thể:

* Đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp:

- Cho phép tra cứu thông tin, TTHC của toàn bộ lĩnh vực, của cả 03 cấp hành chính, tất cả 04 mức độ trực tuyến trên Cổng tập trung; có nội dung giới thiệu, hướng dẫn đăng ký dịch vụ trực tuyến; đăng ký, thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại một địa chỉ duy nhất;

- Được hỗ trợ online (trên hộp chat (chat box) trên Cổng chính 1.759 lượt và qua điện thoại đường dây nóng 19001023 là 784 lượt);

- Khách hàng tự điền thông tin đăng ký tài khoản trực tuyến, hoặc được cấp tài khoản tự động nếu nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa;

- Được cấp không gian trực tuyến để tải, quản lý toàn bộ hồ sơ, tài liệu cá nhân, sử dụng nhiều lần, không phải đính kèm lại; tạo và nộp hồ sơ điện tử rất tiện lợi; thanh toán phí, lệ phí trực tuyến; nhận thông điệp, thông báo, hướng dẫn từ cơ quan hành chính; đánh giá chất lượng phục vụ online;

- Đã có thông tin tài khoản rồi thì có thể thực hiện thủ tục tại bất kỳ cơ quan nào thuộc tỉnh (kể cả trực tiếp lẫn trực tuyến), không phải đăng ký mới hoặc khai báo lại; hồ sơ điện tử đã giải quyết được lưu lại để sử dụng khi có nhu cầu.

- Tự tra cứu thông tin hồ sơ trên Cổng chính;

- Nhận tin nhắn tự động thông báo tiếp nhận hồ sơ (online), bổ sung hồ sơ, mời nhận kết quả, hẹn lại thời gian; tra cứu bằng SMS theo nhu cầu qua số tổng đài 19001023.

* Đối với các cơ quan hành chính tỉnh:

- Có 01 Cổng thông tin dùng chung cho tất cả cơ quan hành chính tỉnh; một Bộ phận một cửa trực tuyến chung; cung cấp toàn bộ dịch vụ công trực tuyến tại 01 địa chỉ duy nhất. Thay vì trước đây có 165 trang website riêng;

- Một cơ sở dữ liệu TTHC duy nhất, dùng chung cho toàn bộ cơ quan hành chính tỉnh; sửa đổi, bổ sung, cập nhật tại một địa chỉ, một lần duy nhất. Thay vì trước đây có 165 cơ sở dữ liệu, phải cập nhật tại từng cơ sở dữ liệu khi thủ tục có thay đổi;

- Một cơ sở dữ liệu người dùng tác nghiệp dùng chung cho toàn bộ cơ quan có tham gia giải quyết TTHC (kể cả cơ quan ngành dọc); đăng nhập tại một địa chỉ duy nhất, thực hiện đăng nhập một lần. Việc quản trị và hỗ trợ rất thuận tiện. Thay vì phân tán tại 165 địa chỉ như trước đây;

- Có 01 phần mềm một cửa điện tử dùng chung cho toàn bộ cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, kể cả hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa và nộp trực tuyến; đã bổ sung nhiều tính năng mới rất hữu ích, cho phép tạo lập hồ sơ điện tử, xử lý, quản lý trực tuyến, theo dõi toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ; giảm rất nhiều thao tác nhập thông tin cho cán

bộ một cửa nhờ có cơ sở dữ liệu khách hàng dùng chung. Toàn bộ kết quả giải quyết TTHC tích hợp về một cơ sở dữ liệu duy nhất, phục vụ tra cứu, thống kê.

Điểm quan trọng nữa là Phần mềm một cửa điện tử mới đã giải quyết triệt để bài toán phối hợp liên thông giải quyết hồ sơ giữa các cơ quan, các cấp hành chính tỉnh với nhiều tình huống thủ tục khác nhau mà hệ thống cũ không thể làm được. Các lĩnh vực: Đất đai, lao động - thương binh và xã hội, lý lịch tư pháp, liên thông đăng ký khai sinh - BHYT - đăng ký thường trú cho trẻ em dưới 6 tuổi, đăng ký kinh doanh - đăng ký thuế ở cấp huyện đã triển khai thông suốt.

9. Một số cơ quan ngành dọc cũng ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp:

- Cục Hải quan tiếp tục triển khai thanh toán nộp thuế điện tử và thông quan 24/7, đồng thời mở rộng thực hiện thanh toán phí, lệ phí hải quan bằng phương thức điện tử. Kể từ ngày 05/6/2018, ngành Hải quan đã triển khai chính thức các hệ thống quản lý hải quan tự động tại cảng biển (VSSSCM), hệ thống quản lý hàng gia công, sản xuất xuất khẩu.

- Ngành thuế Khánh Hòa đã triển khai ứng dụng hỗ trợ kê khai theo kiến trúc và công nghệ mới (phiên bản 4.0) cho các doanh nghiệp trên địa bàn để kê khai thuế thay cho các phiên bản trước đây. Ứng dụng mới này đáp ứng các nghiệp vụ kê khai như phiên bản hiện tại (phiên bản 3.8), đồng thời tích hợp thêm một số tính năng như: Hỗ trợ cập nhật phiên bản tự động; tăng hiệu quả xử lý dữ liệu lớn; cập nhật một số tiện ích tra cứu, danh mục; bổ sung mã hóa dữ liệu khi kết xuất tờ khai,... Hơn nữa, ngành thuế cũng đang triển khai hệ thống Dịch vụ thuế điện tử (eTax) thay thế hệ thống KTQM, NTĐT đang cung cấp cho các doanh nghiệp. Khi sử dụng hệ thống eTax, người nộp thuế có thể tiếp cận và quản lý tất cả các dịch vụ thuế điện tử trên một hệ thống duy nhất thay vì phải đăng nhập vào nhiều ứng dụng khác nhau như trước đây.

10. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trên địa bàn tỉnh tiếp tục được đẩy mạnh. Các cơ quan, đơn vị duy trì HTQLCL phù hợp với quy định của Nhà nước, đồng thời xây dựng công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo các danh mục TTHC mới, đảm bảo theo yêu cầu của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

UBND đã tổ chức hội nghị tổng kết Đề án ISO cấp xã và khen thưởng 21 tập thể và 24 cá nhân. Tổ chức kiểm tra HTQLCL trong các cơ quan HCNN năm 2018, đã hướng dẫn các đơn vị thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp và gửi hồ sơ khắc phục.

Sở Khoa học và Công nghệ đã tổ chức cho 24 công chức cấp huyện tham gia lớp đào tạo kiểm tra hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL để chuẩn bị cho nhiệm vụ quản lý HTQLCL tại cấp xã; cử công chức tham gia đào tạo chuyển đổi sang TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước. Tổ chức lớp đào tạo kiểm tra, đánh giá hoạt động xây dựng duy trì và cải tiến HTQLCL trong các UBND cấp xã cho công chức UBND cấp huyện.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt đã đạt được

Công tác CCHC đã được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp và rất quyết liệt của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh. Nhiều vấn đề khó, phức tạp được lãnh đạo UBND tỉnh nghiên cứu, 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, không né tránh, xuê xoa. Từ đó, tạo chuyển biến một cách căn bản trong nhận thức, ý thức trách nhiệm và phương pháp tổ chức thực hiện CCHC tại từng sở, ngành, địa phương; trong từng cán bộ, công chức, viên chức; kỷ cương CCHC tiếp tục được tăng cường, khen thưởng và chế tài nghiêm minh.

Trong quá trình triển khai, đã có sự phân công, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các ngành, các cấp, các lĩnh vực, nhờ vậy nhiều mục tiêu, nhiệm vụ đã hoàn thành vượt mức, sớm tiến độ đề ra. Các lĩnh vực ngành dọc tại tỉnh đã chủ động, tích cực tham gia CCHC theo sự điều hành chung của UBND tỉnh, tiên phong thực hiện các mô hình, giải pháp mới trong thực hiện TTHC phục vụ Nhân dân. Cơ sở dữ liệu TTHC được hệ thống hóa cả 03 cấp. Việc phối hợp liên thông giải quyết hồ sơ TTHC giữa các cơ quan, các cấp hành chính tỉnh với nhiều tình huống thủ tục khác nhau đã được giải quyết.

Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh tiếp tục được triển khai mạnh mẽ, hỗ trợ kịp thời công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh và công tác quản lý chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan.

Chất lượng thực hiện công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị tiếp tục được nâng cao trong bối cảnh yêu cầu quản lý nhà nước và yêu cầu được phục vụ của Nhân dân ngày càng cao. Chỉ số CCHC trung bình tăng 3,54% so với năm 2017, chỉ số hài lòng chung đạt và vượt mục tiêu đề ra. Số lượng và tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng mạnh, gấp 2,6 lần năm 2017, gấp hơn 15 lần so với năm 2016.

Việc thực hiện công tác CCHC tại tỉnh còn có thuận lợi rất lớn nhờ sự tham gia, phối hợp tích cực của các ban Đảng, đoàn thể, tổ chức hội, các cơ quan thông tin đại chúng; đặc biệt là sự tin tưởng và ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh.

2. Những khó khăn, tồn tại, hạn chế

Trong quá trình chỉ đạo, tổ chức thực hiện CCHC cũng gặp phải những khó khăn nhất định, trước hết là do mục tiêu và nhiệm vụ CCHC rất rộng lớn, phức tạp, nhiều nội dung rất mới, vừa làm vừa nghiên cứu và rút kinh nghiệm. Trong khi điều kiện và nỗ lực của bộ máy hành chính có giới hạn thì nhu cầu được phục vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp gia tăng rất nhanh, tạo ra áp lực rất lớn.

Việc công bố TTHC của các Bộ, ngành Trung ương thường chậm, nhiều TTHC không đảm bảo đầy đủ các yếu tố cấu thành của TTHC như không quy định thời gian giải quyết, không rõ chủ thể thực hiện (bảo trợ xã hội, người có công, nội vụ, tư pháp, giáo dục,...) hoặc gộp cơ học “nhiều thủ tục” thành “một thủ tục” để giảm số lượng thủ tục hành chính trên lý thuyết (tài nguyên và môi trường, xây

dựng, bảo trợ xã hội, người có công,...). Trong quá trình triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, các sở tham mưu gặp rất nhiều khó khăn để phân tách quy trình, hồ sơ và thẩm quyền giải quyết đối với từng thủ tục, vì chỉ có thể người dân, tổ chức, doanh nghiệp mới có thể thực hiện được (Sở Tài nguyên và Môi trường phải rà soát, bóc tách xây dựng 92 quy trình TTHC để giải quyết 36 TTHC lĩnh vực đất đai liên quan đến cá nhân, hộ gia đình, cộng đồng dân cư).

Kết quả kiểm tra CCHC năm 2018 cũng chỉ ra một số mặt tồn tại, hạn chế cần được khắc phục như: Việc công khai thông tin TTHC, công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận một cửa ở một số đơn vị chưa được đầy đủ theo quy định; tình trạng giải quyết hồ sơ không đồng bộ giữa hồ sơ giấy với hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử vẫn còn; tình trạng vi phạm quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông vẫn xảy ra ở một số cơ quan, đơn vị;...

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2019

Các sở, ngành, địa phương tập trung tham mưu toàn diện, đồng bộ nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực theo kế hoạch CCHC tỉnh năm 2019, trong đó tập trung các nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh thông qua việc tiếp tục hoàn thiện và minh bạch hóa hệ thống các quy định, chính sách về đầu tư hỗ trợ doanh nghiệp; đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; tiếp tục đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập gắn với đẩy mạnh xã hội hóa các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công.

- Tiếp tục cắt giảm thời gian giải quyết TTHC trên cơ sở đơn giản hóa, chuẩn hóa và thống nhất hóa về hồ sơ và quy trình giải quyết TTHC, phân cấp thẩm quyền giải quyết TTHC cho cơ sở; hoàn thiện cơ sở dữ liệu TTHC.

- Tiếp tục triển khai toàn diện, hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với đẩy mạnh tin học hóa, trực tuyến hóa giao dịch thủ tục hành chính ở cả ba cấp hành chính và các lĩnh vực ngành dọc, trong đó: Đưa 100% TTHC đủ điều kiện vào thực hiện trực tuyến ở mức độ 3, 4; tỷ lệ cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt tối thiểu 40%; tỷ lệ cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư qua mạng đạt tối thiểu 40%; tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên các lĩnh vực đất đai, môi trường, đầu tư, xây dựng, nhà ở, thuế, bảo hiểm xã hội, lao động, thương binh và xã hội giảm xuống dưới 3%.

- Đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước, giải quyết TTHC theo quy định của Chính phủ và thực tiễn địa phương.

- Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức; siết chặt kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần, thái độ và chất lượng công vụ.

- Vận hành đồng bộ, thông suốt, hiệu quả Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

- 100% trang thông tin điện tử cấp xã được xây dựng và đưa vào sử dụng.
- 100% văn bản điện tử trao đổi giữa các cơ quan nhà nước có sử dụng chữ ký số.

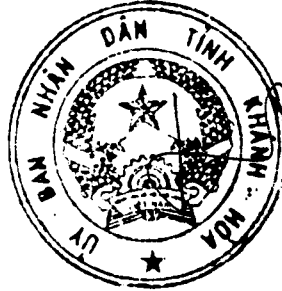
- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đạt tối thiểu 80%, đối với sự phục vụ của đơn vị sự nghiệp công lập đạt tối thiểu 80%.

Trên đây là tình hình, kết quả thực hiện công tác CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2018 và một số nhiệm vụ công tác trọng tâm năm 2019./.

Nơi nhận:

- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh và các Ban của HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- Huyện, Thị, Thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- 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

Lê Đức Vinh