

## BÁO CÁO

### Tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa

## I. TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

### 1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Căn cứ chương trình tổng thể cải cách hành chính (gọi tắt là CCHC) nhà nước giai đoạn 2021-2030 của Chính phủ<sup>1</sup>; chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021-2030<sup>2</sup>; kế thừa, phát huy những kết quả CCHC đạt được từ năm 2021, UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch CCHC tỉnh năm 2022<sup>3</sup>, đề ra 11 mục tiêu trọng tâm, 60 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân định rõ trách nhiệm cơ quan, đơn vị, địa phương (gọi chung là cơ quan) chủ trì và phối hợp, thời hạn, kết quả trên 06 lĩnh vực CCHC. Tiếp đó, UBND tỉnh ban hành kế hoạch thực thi trên các lĩnh vực để điều hành đồng bộ, toàn diện các lĩnh vực, nội dung CCHC, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả.

Trọng tâm CCHC năm 2022 là tiếp tục thực hiện các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (gọi tắt là PCI), Chỉ số CCHC (gọi tắt là PAR-INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là SIPAS), Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (gọi tắt là PAPI); cải cách thủ tục hành chính (gọi tắt là TTHC) và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến (gọi tắt là DVCTT); kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn cơ quan chuyên môn cấp huyện; sắp xếp các đơn vị sự nghiệp công lập (gọi tắt là ĐVSNCL); hoàn thiện vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước, ĐVSNCL; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; giải ngân vốn đầu tư công; chuyển đổi số; tổ chức phổ biến, quán triệt, tuyên truyền và thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW ngày 28/01/2022 của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, Nghị quyết số 55/2022/QH15 ngày 16/6/2022 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa, Chương trình hành động số 30-CT/TU ngày 23/02/2022 của Tỉnh ủy về triển khai thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị;...

Trong năm 2022, tỉnh Khánh Hòa đã tổ chức nhiều hội nghị, cuộc họp, đoàn công tác quan trọng về CCHC, điểm lại như: Hội nghị của Tỉnh ủy về tổng kết 05 năm thực hiện Chương trình hành động số 12-CTr/TU ngày 31/03/2017 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; UBND tỉnh tổ chức hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2021 và quán triệt triển khai chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021-2030, kế hoạch CCHC tỉnh năm 2022; tập huấn công

<sup>1</sup> Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ

<sup>2</sup> Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của UBND tỉnh

<sup>3</sup> Quyết định số 4782/QĐ-UBND ngày 23/12/2021 của UBND tỉnh



tác CCHC năm 2022; triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI năm 2022 và các năm tiếp theo. Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh đã tập trung chỉ đạo triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PCI, PAPI; Đoàn công tác của Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh nghiên cứu kinh nghiệm CCHC tại 04 tỉnh, thành phố Vĩnh Phúc, Thái Nguyên, Hưng Yên, Hải Phòng; Đoàn công tác của Ban Chỉ đạo chuyển đổi số tỉnh nghiên cứu kinh nghiệm chuyển đổi số tại 04 tỉnh, thành phố Quảng Ninh, Bắc Ninh, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng;...

UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành trên 20 văn bản CCHC quan trọng để triển khai đầy đủ, kịp thời các nội dung chỉ đạo, hướng dẫn triển khai CCHC của trung ương; chỉ đạo các cơ quan tiếp tục đẩy mạnh CCHC một cách toàn diện trên tất cả lĩnh vực, nội dung CCHC. Điểm lại một số văn bản nổi bật như:

- Chương trình hành động triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước<sup>4</sup>.

- Văn bản chỉ đạo các cơ quan tăng cường kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện công tác CCHC, đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC, DVCTT trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Trung tâm DVHCCTTT), Cổng Dịch vụ công quốc gia (gọi tắt là Cổng DVCQG)<sup>5</sup>.

- Thông báo kết luận hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2021 và quán triệt triển khai chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021-2030, kế hoạch CCHC tỉnh năm 2022<sup>6</sup>, chỉ đạo các cơ quan thực hiện nhiều nhiệm vụ, giải pháp quan trọng để tạo chuyển biến tích cực về chất lượng, hiệu quả thực hiện công tác CCHC.

- Văn bản quy định chế độ báo cáo công tác CCHC định kỳ đối với các cơ quan, cập nhật theo quy định của Bộ Nội vụ<sup>7</sup>. Tiếp đó, chỉ đạo các cơ quan thực hiện gửi nhận báo cáo công tác CCHC trên Hệ thống báo cáo CCHC tỉnh kể từ ngày 14/06/2022<sup>8</sup>.

- Chỉ thị về chấn chỉnh lề lối làm việc, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng tham mưu chuyên môn và tổ chức các cuộc họp xử lý công việc thường xuyên của lãnh đạo UBND tỉnh<sup>9</sup>; văn bản chấn chỉnh kỷ luật trong việc tham dự hội họp, hội nghị do UBND tỉnh tổ chức<sup>10</sup>.

- Giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các cơ quan<sup>11</sup> (mức giao cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong từ 45%-50% trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện trực tuyến; UBND cấp huyện từ 35%-40%; UBND cấp xã từ 25%-30%); công bố sửa đổi, bổ sung danh

<sup>4</sup> Chương trình số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh

<sup>5</sup> Công văn số 971/UBND-KSTT ngày 28/01/2022 của UBND tỉnh

<sup>6</sup> Thông báo số 123/TB-UBND ngày 29/03/2022 của UBND tỉnh

<sup>7</sup> Công văn số 1958/UBND-KSTT ngày 09/03/2022 của UBND tỉnh

<sup>8</sup> Công văn số 4988/UBND-KSTT ngày 03/06/2022 của UBND tỉnh

<sup>9</sup> Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 09/08/2022 của UBND tỉnh

<sup>10</sup> Công văn số 8322/UBND-KSTT ngày 05/9/2022 của UBND tỉnh

<sup>11</sup> Quyết định số 752/QĐ-UBND ngày 22/03/2022 của UBND tỉnh



mục TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh<sup>12</sup>.

- Các văn bản chỉ đạo đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC; rà soát, đánh giá TTHC; đẩy mạnh nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; tích hợp DVCTT trên Cổng DVCQG<sup>13</sup>.

- Các văn bản chỉ đạo triển khai quyết liệt, đồng bộ các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PCI, PAPI của tỉnh trong năm 2022 và các năm tiếp theo, bao gồm: Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS<sup>14</sup>; kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI<sup>15</sup>; triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao các Chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI, PCI trong năm 2022 và các năm tiếp theo<sup>16</sup>; chỉ đạo UBND cấp huyện tổ chức hội nghị tập huấn và triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI tại địa phương<sup>17</sup>; ban hành bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh<sup>18</sup>.

Theo thẩm quyền, các cơ quan triển khai cụ thể các giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác CCHC: Tổ chức hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2021 để đánh giá cụ thể những mặt đạt được, hạn chế, tồn tại, xác định phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2022; tổ chức hội nghị tập huấn CCHC, TTHC, PAPI; hoàn thiện thể chế quản lý nhà nước về CCHC; kiện toàn tổ chức chỉ đạo, điều hành CCHC, Bộ phận Một cửa; sửa đổi, bổ sung quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận Một cửa; ban hành quy tắc ứng xử của công chức, viên chức; họp ban chỉ đạo CCHC, giao ban định kỳ về CCHC; thực hiện các giải pháp khắc phục hạn chế, thiếu sót, nâng cao chỉ số và xếp hạng CCHC, chỉ số PCI, chỉ số PAPI; ban hành kế hoạch, bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI; nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC, giảm tỉ lệ hồ sơ trễ hạn; đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện DVCTT; thực hiện số hóa kết quả giải quyết hồ sơ TTHC; tăng cường kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính; đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ TTHC định kỳ; tiếp nhận, xử lý và phản hồi thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến việc giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp DVCTT;...

Kết quả tổng hợp kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2022, 60/60 nhiệm vụ, sản phẩm đã hoàn thành đúng tiến độ đề ra (*Đính kèm phụ lục 1*).

## 2. Công tác kiểm tra CCHC

Trong năm 2022, Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh đã kiểm tra công tác CCHC tại 33 cơ quan, hoàn thành 100% kế hoạch đề ra (11 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; 06 UBND cấp huyện; 04 cơ quan ngành dọc; 02 đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh; 03 Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai; 08 UBND cấp xã). Nội dung kiểm tra gồm:

<sup>12</sup> Quyết định số 632/QĐ-UBND ngày 02/03/2022 của UBND tỉnh

<sup>13</sup> Công văn số 2003/UBND-KSTT ngày 10/03/2022, Công văn số 4338/UBND-KSTT ngày 16/05/2022, Công văn số 7011/UBND-KSTT ngày 29/07/2022 của UBND tỉnh

<sup>14</sup> Kế hoạch số 7760/KH-UBND ngày 17/08/2022 của UBND tỉnh

<sup>15</sup> Kế hoạch số 7305/KH-UBND ngày 08/08/2022 của UBND tỉnh

<sup>16</sup> Các Công văn của UBND tỉnh: Công văn số 81/UBND-KSTT ngày 05/01/2022, Công văn số 4801/UBND-KSTT ngày 01/06/2022

<sup>17</sup> Công văn số 8322/UBND-KSTT ngày 05/09/2022 của UBND tỉnh

<sup>18</sup> Quyết định số 3012/QĐ-UBND ngày 07/11/2022 của UBND tỉnh



Kiểm tra toàn diện công tác CCHC; kiểm tra chuyên đề tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử; kiểm tra chuyên đề tài chính công.

Kết quả kiểm tra CCHC năm 2022 cho thấy công tác CCHC của các cơ quan tiếp tục có chuyển biến tích cực, đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ trong bối cảnh khối lượng công việc ngày càng tăng nhưng phải thực hiện chính sách tinh giản biên chế (chịu áp lực rất lớn từ yêu cầu ngày càng cao của CCHC, biên chế chưa tương xứng với khối lượng công việc được giao và ngày càng giảm). Với sự nỗ lực, quyết tâm, các cơ quan về cơ bản đã triển khai đầy đủ, đồng bộ và hiệu quả các nhiệm vụ CCHC được giao, đạt được nhiều kết quả tích cực trên các lĩnh vực, nội dung CCHC, đó là: Ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện CCHC của từng cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là người đứng đầu; kỷ luật, kỷ cương CCHC được tăng cường; tình hình, kết quả thực hiện CCHC được theo dõi, đánh giá thường xuyên; thể chế quản lý nhà nước về CCHC được quan tâm hoàn thiện; các lỗi vi phạm về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa trong giải quyết hồ sơ TTHC về cơ bản giảm so với các năm trước; chất lượng giải quyết hồ sơ trên phần mềm có chuyển biến tích cực trên hầu hết các nội dung đánh giá; công tác quản lý nhà nước về tài chính công tiếp tục được thực hiện đúng quy định; hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số được đẩy mạnh, hỗ trợ hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, quản lý chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan;...

Bên cạnh các ưu điểm trên, công tác CCHC của các cơ quan vẫn còn một số hạn chế, thiếu sót, vi phạm cần tiếp tục được rà soát, chấn chỉnh, tháo gỡ trong thời gian tới, tập trung chủ yếu ở nội dung giải quyết hồ sơ TTHC, chấp hành quy trình về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp DVCTT. Xét báo cáo và kiến nghị của Đoàn kiểm tra CCHC tỉnh<sup>19</sup>, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan rà soát, khắc phục 41 hạn chế, thiếu sót, vi phạm đã được phát hiện qua kiểm tra CCHC năm 2022<sup>20</sup>.

Theo thẩm quyền, 43/43 cơ quan đã ban hành kế hoạch, hoàn thành việc kiểm tra CCHC đối với các cơ quan thuộc và trực thuộc. Tính đến ngày 20/02/2023, các cơ quan được kiểm tra và các cơ quan liên quan đã chỉ đạo các cơ quan thuộc và trực thuộc rà soát, khắc phục hạn chế, thiếu sót, vi phạm theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

### **3. Công tác tuyên truyền, tập huấn CCHC, khảo sát hài lòng**

Ngay từ đầu năm, UBND tỉnh ban hành kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh năm 2022<sup>21</sup>, đề ra 03 mục tiêu, 16 nội dung chủ yếu, 08 hình thức trọng tâm. Công tác tuyên truyền CCHC được triển khai quyết liệt, đồng bộ, tập trung chuyển tải trọng tâm và quyết tâm CCHC của tỉnh; tiếp tục củng cố, tăng cường sự ủng hộ của cá nhân, tổ chức đối với công tác CCHC; thống nhất nhận thức, hành động trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, từ đó nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ Nhân dân; chỉ đạo các cơ quan tiếp tục đổi mới, đa dạng hóa hình thức tuyên truyền.

Các cơ quan tiếp tục quán triệt, tuyên truyền về mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp

<sup>19</sup> Báo cáo số 4116/BC-UBND ngày 30/12/2022 của Đoàn Kiểm tra CCHC tỉnh

<sup>20</sup> Công văn số 290/UBND-KSTT ngày 10/01/2023 của UBND tỉnh

<sup>21</sup> Quyết định số 286/QĐ-UBND ngày 26/01/2022 của UBND tỉnh



bằng hình thức trực quan, trên công/trang thông tin điện tử, thông qua các hội nghị, hội thảo, đối thoại, báo, đài, mạng xã hội,... Thống nhất tuyên truyền trực quan tại Bộ phận Một cửa các khâu 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”;...

Đài Phát thanh-Truyền hình Khánh Hòa thực hiện 48 chuyên mục CCHC, lồng ghép nội dung tuyên truyền 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 phối hợp với các cơ quan thực hiện hơn 850 chuyên mục, tin bài tuyên truyền CCHC. Báo Khánh Hòa đăng tải hơn 150 tin, bài về công tác CCHC; phản ánh kịp thời, sinh động tình hình, kết quả CCHC, trong đó có gần 40 bài phản ánh, 07 bài phỏng vấn, 02 bài thời sự.

Công thông tin điện tử CCHC tỉnh đăng tải 681 tin bài, thu hút 702.223 lượt truy cập, tính đến cuối năm 2022 đã đăng tải 3.587 tin bài, thu hút 3.415.559 lượt truy cập, trung bình mỗi tháng khoảng 75.000 lượt truy cập. Cổng thông tin Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã hỗ trợ gần 3.000 lượt người dùng và hơn 2.500 lượt khách hàng sử dụng DVCTT qua đường dây nóng 1900.1023, qua hộp Chat, qua tài khoản Zalo Official và Fanpage. Fanpage CCHC tỉnh Khánh Hòa hiện dẫn đầu cả nước về xu hướng tìm kiếm trên Google, thu hút hơn 3.900 lượt theo dõi.

Công tác tập huấn CCHC, hướng dẫn nghiệp vụ tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện. Trong năm, UBND tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện tổ chức 37 hội nghị tập huấn về nghiệp vụ CCHC, nghiệp vụ ngành, lĩnh vực quản lý, bao gồm:

- UBND tỉnh tổ chức 05 hội nghị: Tập huấn CCHC năm 2022; trao đổi giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI tỉnh năm 2022; triển khai, tập huấn Luật Cư trú năm 2020; triển khai Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030; chuyển đổi số tỉnh.

- 18 hội nghị tập huấn do các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan ngành dọc tổ chức, điểm lại như, tập huấn về: Sử dụng Phần mềm báo cáo công tác CCHC; sử dụng Phần mềm quản lý chấm điểm xác định Chỉ số CCHC; chuyển đổi số cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; nâng cao kiến thức, kỹ năng về công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức làm công tác thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh;...

- 14 hội nghị tập huấn về công tác CCHC, kiểm soát TTHC, PAPI năm 2022 do UBND cấp huyện tổ chức.

Bên cạnh đó, trong năm 2022 các cơ quan đã tổ chức gần 10 cuộc thi, tọa đàm về Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị và Nghị quyết số 55/2022/QH15 của Quốc hội, chuyển đổi số, CCHC, kiểm soát TTHC, điểm lại một số như:

- Tỉnh đoàn Khánh Hòa tổ chức cuộc thi Thanh niên Khánh Hòa tìm hiểu Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị về xây dựng, phát triển tỉnh Khánh Hòa đến



năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; Nghị quyết số 55/2022/QH1 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa. Qua 04 tuần triển khai thu hút 9.233 đoàn viên đăng ký với 45.638 lượt thi. Bên cạnh đó, tổ chức tọa đàm chuyên đổi số và vai trò của Đoàn thanh niên tham gia CCHC, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trẻ.

- Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh tổ chức cuộc thi “Ngân hàng Khánh Hòa hội nhập và chuyển đổi số” theo hình thức sân khấu hóa. UBND xã Ninh Thủy và Ninh Diêm (thị xã Ninh Hòa) tổ chức cuộc thi tìm hiểu về CCHC.

Trong năm 2022, Sở Nội vụ đã chủ trì tham mưu UBND tỉnh triển khai, hoàn thành kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, ĐVSNNCL năm 2022, với 23.179 phiếu khảo sát. Kết quả mức độ hài lòng trung bình của 09 khối cơ quan do Sở Nội vụ chủ trì khảo sát đạt từ 80,30% - 82,77% (*chưa đạt mục tiêu 83% theo kế hoạch CCHC tỉnh đề ra*), cụ thể: Khối cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đạt 82,77%; khối UBND cấp huyện đạt 82,36%; khối Bảo hiểm xã hội đạt 82,67%; khối Công an đạt 82,74%; khối Kho bạc Nhà nước đạt 82,65%; ngành Hải quan đạt 81,54%; Ngân hàng Nhà nước tỉnh đạt 81,47%; khối cơ quan thuế đạt 80,60%; khối Văn phòng Đăng ký đất đai đạt 80,30%.

#### **4. Mô hình, sáng kiến, giải pháp CCHC mới**

Từ kết quả Cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” lần thứ 5 - năm 2021, UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan đầu tư hoàn thiện 25 mô hình, sáng kiến, giải pháp CCHC tiêu biểu nhất cuộc thi, nghiên cứu triển khai áp dụng nhân rộng, phù hợp với thực tiễn của cơ quan mình<sup>22</sup>. Nổi bật là một số mô hình, sáng kiến, giải pháp CCHC như: “Hệ thống phân tích và dự báo thông tin kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa”; “Ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI để kiểm soát toàn diện chất lượng giải quyết TTHC trên Trung tâm; “Chương trình thống kê và nhắc việc qua tin nhắn điện thoại trên Phần mềm một cửa điện tử đối với các hồ sơ liên thông sắp trễ hạn”;...

Dưới đây là một số sáng kiến, giải pháp CCHC mới, đem lại hiệu quả thiết thực, nổi bật đã được triển khai áp dụng trong năm 2022 tại tỉnh:

- Đưa vào vận hành “Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa” kể từ ngày 01/10/2022, phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên mạng internet tại địa chỉ <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>, <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc ứng dụng “PAKN Khánh Hòa” trên thiết bị di động thông minh. Hệ thống kết nối, tương tác giữa người dân, doanh nghiệp với các cấp chính quyền trong tỉnh một cách hiệu quả trên môi trường mạng. Người dân, doanh nghiệp có thể gửi phản ánh, kiến nghị về tất cả vấn đề diễn ra trong đời sống kinh tế - xã hội của tỉnh trên hầu hết các lĩnh vực trong đời sống. Kết quả, chỉ sau gần 03 tháng hoạt động, hệ thống đã tiếp nhận và chuyển 160 phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, bước đầu cho thấy hệ thống khá hiệu quả, người dân và doanh nghiệp dễ dàng

<sup>22</sup> Công văn số 13015/UBND-KSTT ngày 22/12/2021 của UBND tỉnh



tiếp cận, sử dụng hệ thống để gửi phản ánh, kiến nghị; các cơ quan quản lý nhà nước rất thuận lợi trong việc theo dõi, quản lý quá trình tiếp nhận, phối hợp xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Đưa vào áp dụng “Phần mềm hỗ trợ xác minh tài sản, thu nhập của Thanh tra tỉnh” tại địa chỉ “<http://kstn.vinaai.vn>” cho phép tạo các danh mục về đối tượng cần kê khai, cơ quan, tài khoản, quản trị và nhập các danh mục về tài sản, loại biến động, loại khai báo, địa danh hành chính,... Đồng thời, cho phép người kê khai xác thực tài khoản tự động qua số điện thoại, email, chữ ký điện tử, hình ảnh căn cước công dân, cập nhật một số thông tin về chức vụ, nơi công tác, thông tin khai báo (lần đầu, hằng năm, bổ sung), đối tượng khai báo và kê khai loại tài sản gồm nhà ở, công trình xây dựng, ô tô, tàu thuyền, cổ phiếu, vốn góp,... trị giá từ 50 triệu đồng/loại trở lên theo quy định, kể cả các khoản nợ, tổng thu nhập; giải trình được biến động của tài sản, thu nhập. Phần mềm đã được nhân rộng áp dụng cho toàn ngành Thanh tra của tỉnh.

- Tiếp tục triển khai ứng dụng có hiệu quả phần mềm “Xử lý chồng chéo và hỗ trợ xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp trên địa bàn toàn tỉnh” trong hoạt động thanh tra, kiểm tra nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp ổn định sản xuất, kinh doanh theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17/05/2017. Năm 2022, trên cơ sở ứng dụng phần mềm này, tỉnh Khánh Hòa đã xử lý chồng chéo và ban hành kế hoạch thanh tra, kiểm tra đối với 1.900 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Xây dựng và đưa vào vận hành Hệ thống quản lý công tác CCHC tỉnh tại địa chỉ [pari.khanhhoa.gov.vn](http://pari.khanhhoa.gov.vn), [baocao.pari.khanhhoa.gov.vn](http://baocao.pari.khanhhoa.gov.vn). Hệ thống tích hợp 02 tính năng là báo cáo CCHC và đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các cơ quan trên địa bàn tỉnh. Đến thời điểm cuối năm 2022 đã có 330 cơ quan tham gia trên hệ thống với 719 tài khoản người dùng.

- Thiết lập điểm hỗ trợ DVCTT để tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức được tiếp cận, hỗ trợ thực hiện các DVCTT ngay tại các khu cộng đồng dân cư. Trong những ngày cuối tháng 12/2022, Sở Nội vụ đã phối hợp UBND thành phố Nha Trang và các xã, phường tổ chức khai trương 05 điểm hỗ trợ DVCTT (Highland Trần Viễn Đông; Cà phê Hòn Kiến; Cà phê Napoli; Nhà sinh hoạt cộng đồng phường Phương Sài; Nhà sinh hoạt cộng đồng thôn Vĩnh Diêm Trung), góp hình thành các không gian công cộng, kết nối cộng đồng dân cư, có đầu mối giới thiệu, hướng dẫn và hỗ trợ tiếp cận DVCTT theo mô hình xã hội hóa.

- Các sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp DVCTT, góp phần nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, gồm:

+ Sáng kiến của UBND thành phố Nha Trang về việc triển khai thí điểm hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC trực tuyến tại Bộ phận Một cửa thành phố và các xã, phường. Thực hiện phát tờ rơi tuyên truyền, quảng bá về thực hiện DVCTT khi cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa thành phố và Bộ phận Một cửa các xã, phường.



+ Sáng kiến của UBND phường Vạn Thạnh (thuộc thành phố Nha Trang) về triển khai mô hình “*Ngày thứ 4 thân thiện và thanh niên tình nguyện hỗ trợ TTHC*” trên địa bàn phường từ giữa quý I/2022. Với mô hình trên, vào các ngày thứ 4 hằng tuần, Đoàn Thanh niên của phường sẽ phối hợp với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tập trung tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet, thanh toán trực tuyến, thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích. Kết quả bước đầu đạt được khá tích cực, hồ sơ trực tuyến qua mạng internet tăng nhanh, thống kê riêng trong ngày thứ 4, quý I/2022 tiếp nhận 18 hồ sơ, quý II/2022 tăng lên 137 hồ sơ, quý III/2022 là 150 hồ sơ, quý IV/2022 là 162 hồ sơ.

+ Sáng kiến của UBND phường Ninh Thủy (thuộc thị xã Ninh Hòa) triển khai mô hình “*Ngày thứ 3 không viết, Ngày thứ 6 không hẹn*” trong giải quyết hồ sơ TTHC, vào ngày thứ 3 hằng tuần tại Bộ phận Một cửa, lực lượng đoàn viên thanh niên sẽ hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến; hỗ trợ người không biết chữ, người già, người bệnh tật thực hiện kê khai, hoàn thiện đầy đủ các biểu mẫu, hồ sơ TTHC theo quy định; ngày thứ 6 hằng tuần, cán bộ, công chức sẽ tiếp nhận, tham mưu giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày, không hẹn vào ngày làm việc tiếp theo đối với các TTHC có thời hạn giải quyết 01 ngày.

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

### 1. Cải cách thể chế

a) Tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (gọi tắt là VBQPPL)

Việc xây dựng và ban hành VBQPPL được thực hiện đầy đủ và đúng quy định. UBND tỉnh ban hành và tổ chức triển khai các kế hoạch năm 2022: Rà soát, hệ thống hóa VBQPPL<sup>23</sup>; kiểm tra, xử lý VBQPPL<sup>24</sup>; phổ biến, giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, xây dựng cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật năm 2022 trên địa bàn tỉnh<sup>25</sup>; thực hiện chính sách trợ giúp pháp lý cho người khuyết tật, người khuyết tật có khó khăn về tài chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh<sup>26</sup>.

Trong năm 2022, tỉnh Khánh Hòa ban hành 49 quyết định quy phạm pháp luật (25 nghị quyết của HĐND tỉnh, 24 quyết định của UBND tỉnh), thể chế kịp thời các chính sách của trung ương, chủ trương của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, tăng cường kỷ cương, hiệu lực, hiệu quả quản lý đối với các ngành, lĩnh vực góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. UBND tỉnh ban hành quyết định công bố danh mục VBQPPL của HĐND tỉnh và UBND tỉnh hết hiệu lực năm 2021, với 39 văn bản hết hiệu lực toàn bộ, 01 văn bản hết hiệu lực một phần.

Triển khai thực hiện kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật (gọi tắt là TDTHHPL) trong lĩnh vực trọng tâm, liên ngành năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh ban hành kế hoạch DTHTHPL trong lĩnh vực trọng tâm, liên ngành năm 2022 trên địa bàn tỉnh<sup>27</sup>, gồm: Chính sách, pháp luật về hỗ trợ người dân, người

<sup>23</sup> Quyết định số 4734/QĐ-UBND ngày 20/12/2021 của UBND tỉnh

<sup>24</sup> Quyết định số 7433/QĐ-UBND ngày 20/12/2021 của UBND tỉnh

<sup>25</sup> Quyết định số 153/QĐ-UBND ngày 14/01/2022 của UBND tỉnh

<sup>26</sup> Quyết định số 626/QĐ-UBND ngày 01/3/2022 của UBND tỉnh

<sup>27</sup> Quyết định số 254/QĐ-UBND ngày 24/01/2022 của UBND tỉnh



lao động, người sử dụng lao động, doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trong bối cảnh dịch Covid-19; tự chủ đại học (tự chủ tài chính và tự chủ bộ máy, nhân sự); lập, quản lý hành lang bảo vệ nguồn nước. Đã tổ chức kiểm tra 04 cơ quan (Sở Giáo dục và Đào tạo, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh, UBND thành phố Nha Trang). Đồng thời, UBND tỉnh tiến hành điều tra, khảo sát TDTHTHPL các chính sách hỗ trợ người dân, người lao động, người sử dụng lao động, doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trong bối cảnh dịch Covid-19 (290 phiếu khảo sát tổ chức, cá nhân).

#### b) Cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh

Xác định cải cách thể chế là khâu then chốt, tiền đề, tháo gỡ các nút thắt để phát triển, đồng thời triển khai thí điểm các cơ chế, chính sách đặc thù phát triển tỉnh Khánh Hòa theo Nghị quyết số 55/2022/QH15 của Quốc hội; các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm theo Nghị quyết số 09-NQ/TW của Bộ Chính trị, Nghị quyết số 42/NQ-CP của Chính phủ; Chương trình hành động số 30-CTr/TU của Tỉnh ủy, trong năm 2022, UBND tỉnh ban hành và tập trung chỉ đạo đồng bộ chương trình, quy chế, quy định, kế hoạch thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nổi bật như chương trình hành động triển khai thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2022, Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ; chương trình hành động nâng cao Chỉ số PCI tỉnh năm 2022; chương trình hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2026; quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh; quy định diện tích tối thiểu tách thành dự án độc lập, diện tích tối thiểu được tách thửa đất trên địa bàn tỉnh; quy định thí điểm tách dự án bồi thường hỗ trợ tái định cư ra khỏi dự án đầu tư công và một số chính sách quan trọng khác; kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 55/2022/QH15 ngày 16/6/2022 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển Khánh Hòa; kế hoạch phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội tỉnh; kế hoạch hỗ trợ thúc đẩy phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại các chợ trên địa bàn tỉnh đến năm 2030; tập trung hoàn thiện các quy hoạch tỉnh trình cấp trung ương phê duyệt;...

Trong năm 2022, UBND tỉnh tổ chức 02 hội nghị đối thoại với tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư (lần 1 vào ngày 15/06/2022; lần 2 vào ngày 13/12/2022); tổ chức hội nghị gặp mặt các doanh nghiệp, doanh nhân tiêu biểu nhân Ngày doanh nhân Việt Nam 13/10 (vào ngày 12/10/2022). Ngành Hải quan tổ chức 05 hội nghị đối thoại Hải quan - Doanh nghiệp; tiếp tục duy trì thực hiện “Tổ tư vấn cấp Cục, cấp Chi cục”; thực hiện bản cam kết không phân biệt đối xử, thực hiện bình đẳng, minh bạch hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận trong TTHC thuộc ngành, lĩnh vực cơ quan phụ trách. Ngành Thuế duy trì thực hiện chương trình “Đồng hành cùng Doanh nghiệp khởi nghiệp”. Sở Công Thương tổ chức 02 hội nghị đối thoại với doanh nghiệp trong cụm công nghiệp trên địa bàn tỉnh. Sở Du lịch tổ chức ngày gặp mặt doanh nghiệp đầu năm vào ngày 22/02/2022. Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục thực hiện bản cam kết không phân biệt đối xử, thực hiện bình đẳng, minh bạch trong tiếp cận tài liệu pháp lý, quy hoạch, ngân sách, danh mục dự án thu hút đầu tư, danh mục dự án đầu tư công trung hạn, thực hiện TTHC. Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong tạo lập Mục “Hỏi - Đáp” trên trang thông tin điện tử hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp;...



## **2. Cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và cung cấp DVCTT**

Ngay từ đầu năm, UBND tỉnh ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2022<sup>28</sup>, chỉ đạo các cơ quan tăng cường kiểm soát chất lượng quy định TTHC; công khai TTHC; đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; kiểm soát TTHC, rà soát, đánh giá TTHC; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC, giải quyết hồ sơ TTHC; tuyên truyền TTHC;... Đã ban hành danh mục 130 TTHC thực hiện rà soát, đơn giản hóa trọng tâm năm 2022; kết quả đã tổng hợp, đề xuất 06 phương án đơn giản hóa đối với 10 TTHC thuộc phạm vi quản lý của các Bộ Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Y tế, Nội vụ, Kế hoạch và Đầu tư; tỷ lệ cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC ước tính 5,60%.

UBND tỉnh công bố đầy đủ, kịp thời danh mục TTHC do các bộ, ngành trung ương công bố, đồng thời phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn ISO. Trên cơ sở đó, tiến hành chuẩn hóa, cập nhật đồng bộ cơ sở dữ liệu về quy trình TTHC để công khai, tiếp nhận và giải quyết. Tất cả TTHC được tích hợp, công khai trên Cổng DVCQG và Trung tâm DVHCCTTT. Thống kê từ ngày 15/12/201 - 14/12/2022, UBND tỉnh ban hành 59 quyết định công bố cập nhật danh mục TTHC, trong đó ban hành mới 97 thủ tục, sửa đổi, bổ sung 348 thủ tục, bãi bỏ 97 thủ tục; ban hành 37 quyết định phê duyệt 450 quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh. Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh là 1.958 thủ tục (trong đó: cấp tỉnh: 1.443; cấp huyện: 327; cấp xã: 188); tổng số quy trình nội bộ giải quyết TTHC là 2.211 quy trình.

Hiện trạng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại tỉnh đáp ứng theo quy định của trung ương, của tỉnh. 100% cơ quan hành chính thuộc tỉnh và cơ quan ngành dọc của trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đủ điều kiện đã thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. 100% Bộ phận Một cửa tại các cơ quan được cải tạo, nâng cấp hoặc đầu tư xây dựng mới để đảm bảo yêu cầu về diện tích phòng làm việc và điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc theo quy định.

DVCTT tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện và đạt được nhiều hiệu quả nổi bật. Hiện tại, toàn bộ TTHC đủ điều kiện được UBND tỉnh công bố thực hiện trực tuyến, trong đó: Cho phép thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích 986 thủ tục; cho phép nộp hồ sơ trực tuyến 640 thủ tục; cho phép thanh toán trực tuyến phí, lệ phí 357 thủ tục. Đã tích hợp 843 DVCTT của tỉnh và đồng bộ tình hình, kết quả xử lý hồ sơ TTHC trên Trung tâm DVHCCTTT lên Cổng DVCQG. Sau khi rà soát, hiệu chỉnh dữ liệu đồng bộ, chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp năm 2022 trên Cổng DVCQG của tỉnh tăng vượt bậc, từ 44/63 tỉnh, thành phố vào tháng 11/2022 lên vị trí 19/63 trong tháng 12/2022.

**\* Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và cung cấp DVCTT (Đính kèm phụ lục 2)**

- Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC:

<sup>28</sup> Quyết định số 67/QĐ-UBND ngày 07/01/2022 của UBND tỉnh



+ Khối cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận 633.464 hồ sơ (tăng 138.678 hồ sơ so với năm 2021), đã giải quyết và trả kết quả 596.533 hồ sơ (đúng hạn 587.524 hồ sơ; trễ hạn 9.009 hồ sơ), đang giải quyết 18.512 hồ sơ (trong hạn 17.760 hồ sơ; trễ hạn 752 hồ sơ), tổng số hồ sơ trễ hạn là 9.761 hồ sơ (chiếm tỉ lệ 1,59%). Tỉ lệ hồ sơ trễ hạn của khối cơ quan chuyên môn cấp tỉnh là 2,33%, UBND cấp huyện là 1,98%, UBND cấp xã là 0,44%.

+ Khối cơ quan ngành dọc tiếp nhận 1.679.943 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 1.675.401 hồ sơ, trong đó đúng hạn 1.674.475 hồ sơ (99,94%), trễ hạn 926 hồ sơ (0,06%). Tỉ lệ hồ sơ đúng hạn của ngành Hải quan, Kho bạc Nhà nước, Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh đạt 100%; tỉ lệ hồ sơ đúng hạn của ngành Thuế, Công an, Bảo hiểm xã hội lần lượt là 99,97%, 99,92%, 99,86%.

- Kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến qua mạng internet:

+ Khối cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận 253.432 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 463.823 hồ sơ của TTHC công bố thực hiện trực tuyến có phát sinh hồ sơ, đạt tỉ lệ 54,64% (đạt và vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao; tăng 97.484 hồ sơ, tương đương 9,84% so với năm 2021).

+ Khối cơ quan ngành dọc tiếp nhận 1.079.161 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 1.679.858 hồ sơ, đạt tỉ lệ 64,24% (tăng 6,11% so với năm 2021), trong đó: ngành Hải quan 46.338 hồ sơ, đạt tỉ lệ 100,00%; ngành Kho bạc Nhà nước 295.944 hồ sơ, đạt tỉ lệ 90,87%; ngành Bảo hiểm xã hội 104.634 hồ sơ, đạt tỉ lệ 82,44%; ngành Thuế 270.083 hồ sơ, đạt tỉ lệ 81,33%; ngành Công an 362.162 hồ sơ, đạt tỉ lệ 42,67%.

- Kết quả thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính: Khối cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phát sinh 108.937 lượt giao dịch thanh toán trực tuyến với số tiền 347.593.808.508 đồng (trong đó: thanh toán qua Cổng DVCQG 57.297 lượt, với số tiền 344.564.666.742 đồng; thanh toán qua Trung tâm DVHCTTT 51.640 lượt, với số tiền 3.029.141.766 đồng), so với năm 2021, gấp 3,70 lần về số lượt giao dịch, gấp 10,57 lần về số tiền.

- Tin nhắn tự động SMS (với 31 tình huống tin nhắn): Đã gửi 1.171.719 tin nhắn đến điện thoại di động của khách hàng, cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin trong suốt quá trình giải quyết TTHC trên tổng số 633.464 hồ sơ (nhiều hơn 674.221 tin nhắn so với năm 2021), trung bình mỗi hồ sơ có 1,85 tin nhắn.

- Thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích: Đã phát sinh 8.443 lượt đăng ký thực hiện dịch vụ bưu chính công ích trực tuyến qua Trung tâm DVHCTTT, trong đó tiếp nhận hồ sơ 1.746 lượt, trả kết quả 2.122 lượt, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả 4.575 lượt (trong khoảng thời gian 04 giờ làm việc kể từ thời điểm cán bộ một cửa thực hiện thao tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trên Phần mềm, Hệ thống sẽ tự động chuyển thông tin đến Hệ thống VNPost của bưu điện để nhân viên bưu điện liên hệ nhận hồ sơ giấy hoặc trả kết quả tại địa chỉ khách hàng đăng ký).

### 3. Cải cách tổ chức bộ máy

UBND tỉnh triển khai kịp thời, hiệu quả Nghị định số 107/2020/NĐ-CP, Nghị định số 108/2020/NĐ-CP, Nghị định số 120/2020/NĐ-CP của Chính phủ, đảm bảo



ting gọn bộ máy các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện; cơ cấu tổ chức bên trong của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, ĐVSNCL hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

Ngay sau khi thông tư hướng dẫn của các bộ ngành, lĩnh vực có hiệu lực, UBND tỉnh chỉ đạo triển khai, kịp thời ban hành các quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và ban hành các hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện. Đồng thời, chỉ đạo UBND cấp huyện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện theo quy định. Tính đến cuối năm 2022, 18 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh được UBND tỉnh quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo hướng dẫn mới của trung ương 18 cơ quan, hiện còn 02 cơ quan là Thanh tra tỉnh, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chưa có hướng dẫn; ban hành hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của 06 cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện (đạt tỉ lệ 100%).

UBND tỉnh tiếp tục sắp xếp tinh gọn cơ cấu tổ chức bên trong của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh. Tính đến ngày 30/10/2022, có 129 tổ chức thuộc Sở, gồm: 114 phòng, 15 chi cục và tương đương, giảm 34 đầu mối so với cuối năm 2015 (gồm 30 phòng, 04 chi cục và tương đương). Đối với cơ quan chuyên môn cấp huyện, giảm 02 phòng chuyên môn (Phòng Y tế tại UBND huyện Khánh Vĩnh và UBND huyện Khánh Sơn), hiện còn 99 phòng chuyên môn cấp huyện và tương đương.

Đối với các ĐVSNCL, UBND tỉnh đã ban hành quyết định tổ chức lại Bệnh viện Ung bướu tỉnh; thành lập Bệnh viện đa khoa Yersin Nha Trang; sáp nhập Ban Quản lý dự án các công trình Dân dụng và Công nghiệp vào Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh; ban hành Đề án thành lập cơ quan xúc tiến đầu tư của tỉnh. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của 06 ĐVSNCL; giải thể Ban Quản lý Khu du lịch Bán đảo Cam Ranh; giải thể Trung tâm Dịch vụ thương mại trực thuộc UBND huyện Khánh Vĩnh.

Trong năm, UBND tỉnh đã giao biên chế công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính tỉnh năm 2022; phân bổ chỉ tiêu hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP tại các cơ quan năm 2022; phê duyệt số lượng người làm việc trong ĐVSNCL giáo dục và đào tạo năm 2021-2022; tạm phân bổ số lượng người làm việc trong ĐVSNCL giáo dục và đào tạo năm 2022-2023; giao tổng số lượng người làm việc trong các ĐVSNCL y tế, văn hóa - thể thao, sự nghiệp khác và tổ chức Hội tỉnh năm 2022; ban hành kế hoạch biên chế công chức và số lượng người làm việc trong năm 2023; phê duyệt danh sách đề nghị giải quyết tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP, Nghị định số 113/2018/NĐ-CP và Nghị định số 143/2020/NĐ-CP của Chính phủ cho 33 trường hợp với tổng kinh phí thực hiện hơn 5,0 tỷ đồng.

Công tác phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước tại tỉnh tiếp tục được triển khai thực hiện theo Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020 của Chính phủ và các quy định của Chính phủ, các bộ, ngành về phân cấp quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực. Trong năm 2022, UBND tỉnh đã ban hành 06 quyết định phân cấp, ủy quyền (Phân cấp tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh; phân cấp tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức thuộc thẩm



quyền quản lý của UBND tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở Xây dựng công bố các thông tin về giá xây dựng, chỉ số giá xây dựng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thực hiện một số TTHC lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp; Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở Nội vụ thông báo thực hiện quy trình xem xét bổ nhiệm lại cán bộ; Chủ tịch UBND tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường thực hiện các TTHC trong lĩnh vực môi trường).

UBND tỉnh đã chỉ đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện rà soát quy mô số hộ gia đình các thôn, tổ dân phố để xây dựng phương án sắp xếp đối với các thôn, tổ dân phố không đủ điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định<sup>29</sup>. Trên cơ sở kết quả rà soát, UBND tỉnh đã chỉ đạo thực hiện điều chỉnh, sáp nhập các thôn, tổ dân phố chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định<sup>30</sup>. Tại kỳ họp chuyên đề tháng 12/2022, HĐND tỉnh đã thông qua nghị quyết về việc sáp nhập, đặt tên một số thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh, theo đó đã điều chỉnh, sắp xếp sáp nhập 45 tổ dân phố và 14 thôn để thành lập 24 tổ dân phố và 07 thôn (giảm 21 tổ dân phố và 07 thôn).

#### **4. Cải cách chế độ công vụ**

Thực hiện hướng dẫn của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan rà soát, xây dựng Đề án vị trí việc làm theo quy định và xem xét ban hành các quyết định tạm phê duyệt danh mục vị trí việc làm của các cơ quan trong khi chờ hướng dẫn của trung ương. Đến nay, 100% cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh được phê duyệt danh mục vị trí việc làm, đã ban hành bản mô tả công việc và khung năng lực ứng với vị trí việc làm, thực hiện bố trí công chức theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức; 100% ĐVSNCCL đã hoàn thành việc phê duyệt vị trí việc làm và bản mô tả công việc và khung năng lực của từng vị trí việc làm theo quy định.

Trong năm 2022, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, UBND các huyện, thị xã thành phố đã tuyển dụng 41 công chức theo trường hợp đặc biệt (Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong 01; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội 01; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 03; Sở Tài nguyên và Môi trường 04; Sở Văn hóa và Thể thao 01; Sở Y tế 05; Văn phòng UBND tỉnh 01; UBND thành phố Nha Trang 06; UBND thành phố Cam Ranh 01; UBND thị xã Ninh Hòa 01; UBND huyện Diên Khánh 02; UBND huyện Khánh Sơn 03; UBND huyện Khánh Vĩnh 06; UBND huyện Vạn Ninh 06); đã xét chuyển 09 cán bộ, công chức cấp xã thành công chức cấp huyện trở lên (Sở Lao động - Thương binh và Xã hội 02; UBND thành phố Nha Trang 01; UBND thành phố Cam Ranh 01; UBND huyện Cam Lâm 02; UBND huyện Khánh Sơn 03).

Các cơ quan đã tổ chức tuyển dụng viên chức sự nghiệp đảm bảo đúng quy trình và thẩm quyền theo phân cấp quản lý; trong quá trình triển khai tổ chức tuyển dụng không xảy ra sai phạm và không phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến công tác tuyển dụng. Tổng số viên chức sự nghiệp được tuyển dụng là 275 người (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 44 người; Sở Tài nguyên và Môi trường 04

<sup>29</sup> Công văn số 1684/UBND-TH ngày 28/02/2022 của UBND tỉnh

<sup>30</sup> Công văn số 6138/UBND-TH ngày 06/7/2022 của UBND tỉnh



người; UBND huyện Khánh Vĩnh 136 người; UBND huyện Khánh Sơn 21 người; UBND huyện Vạn Ninh 70 người).

Ngày 12/04/2022, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 3200/KH-UBND về việc kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh; đồng thời UBND tỉnh cũng đã ban hành Quyết định số 1574/QĐ-UBND ngày 31/5/2022 về thành lập Đoàn kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh. Thực hiện kế hoạch trên, Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại 43 cơ quan.

UBND tỉnh ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tỉnh năm 2022, kế hoạch triển khai chương trình phát triển nhân lực tỉnh năm 2022, quy chế đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tỉnh và đã chỉ đạo các cơ quan triển khai thực hiện. Căn cứ các quyết định trên, các cơ quan ban hành kế hoạch cụ thể của cơ quan phù hợp với tình hình thực tiễn; các nội dung về đào tạo, bồi dưỡng được triển khai theo tiến độ.

Trong năm đã tổ chức 09 lớp bồi dưỡng, tập huấn (02 lớp chuyên viên; 02 lớp chuyên viên chính; 03 lớp lãnh đạo cấp phòng; 01 lớp đào tạo lưu trữ điện tử; 01 lớp tập huấn nghiệp vụ văn thư, lưu trữ); khai giảng lớp Thạc sĩ chuyên ngành Quản lý công (58 học viên); triển khai lớp đào tạo Thạc sĩ Khoa học máy tính cho cán bộ, công chức tỉnh; cử 70 cán bộ, công chức, viên chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng trong và ngoài nước (07 công chức đi học lớp chuyên viên cao cấp; 14 cán bộ, công chức đi học lớp lãnh đạo cấp huyện; 48 công chức, viên chức học sau đại học; 01 công chức đào tạo sau đại học ở nước ngoài).

Bên cạnh đó, triển khai kế hoạch bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước chương trình chuyên viên cho cán bộ, công chức cấp xã năm 2022, tỉnh đã tổ chức 03 lớp bồi dưỡng cho 356 học viên; tổ chức 04 lớp bồi dưỡng đại biểu HĐND cấp huyện nhiệm kỳ 2021-2026 cho 250 đại biểu. Tính đến ngày 30/11/2022, toàn tỉnh Khánh Hòa có 2.647 cán bộ, công chức cấp xã (trong đó: 1.421 cán bộ, 1.226 công chức), 100% cán bộ, công chức đạt chuẩn theo quy định.

## **5. Cải cách tài chính công**

### **a) Tình hình, kết quả thực hiện về quản lý, sử dụng tài sản công**

Trong năm 2022, UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành 12 nghị quyết quy phạm pháp luật, ban hành theo thẩm quyền 04 quyết định quy phạm pháp luật quy định các chính sách quản lý nhà nước về tài chính, ngân sách. Trong đó, nổi bật như: phân cấp nguồn thu, nhiệm vụ chi thường xuyên giữa các cấp ngân sách ở địa phương trong thời kỳ ổn định ngân sách 2022-2025; định mức phân bổ chi thường xuyên ngân sách năm 2022; hệ số điều chỉnh giá đất trên địa bàn tỉnh năm 2022; bảng giá tính thuế tài nguyên trên địa bàn tỉnh năm 2022; bảng giá tính thuế tài nguyên trên địa bàn tỉnh năm 2023; quản lý nhà nước về giá trên địa bàn tỉnh;...

UBND tỉnh ban hành chỉ thị về việc tổ chức thực hiện dự toán ngân sách nhà nước năm 2022; công khai dự toán ngân sách nhà nước năm 2022 và quyết toán ngân sách địa phương năm 2021. Định kỳ hằng quý, tỉnh Khánh Hòa thực hiện



công khai tình hình thu - chi ngân sách nhà nước trên cổng thông tin điện tử để tổ chức, cá nhân dễ dàng truy cập khi có nhu cầu; chỉ đạo các cơ quan thực hiện công khai báo cáo ngân sách theo đúng quy định. Nhờ đó, kết quả khảo sát chỉ số công khai ngân sách tỉnh (POBI) năm 2021, tỉnh Khánh Hòa xếp thứ hai, với 92,69 điểm, tăng 42 bậc so với năm 2020.

UBND tỉnh ban hành chương trình hành động triển khai thực hiện Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt nam trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025, với mục tiêu tạo sự chuyển biến tích cực về thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế với mức tăng trưởng cao, đưa việc sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt trong xã hội thành thói quen của người dân ở khu vực đô thị và từng bước phát triển ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa; giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt; góp phần xây dựng chính quyền điện tử, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, tội phạm kinh tế.

Ngành thuế tiếp tục đẩy mạnh triển khai hóa đơn điện tử; Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh tiếp tục đẩy mạnh thanh toán đối với các dịch vụ công và chi trả an sinh xã hội qua ngân hàng, phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh. Ngành Bảo hiểm xã hội tỉnh đẩy mạnh vận động cá nhân, tổ chức nhận lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội qua thẻ ATM; thay đổi hình thức chi trả trợ cấp từ tiền mặt sang nhận qua tài khoản ATM; triển khai đăng ký tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, nộp tiền bảo hiểm xã hội bằng internet banking. 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 các cơ quan, đơn vị thực hiện dịch vụ công trực tuyến khi giao dịch với hệ thống Kho bạc Nhà nước tỉnh.

#### b) Thực hiện các quy định về quản lý tài chính, ngân sách nhà nước

- Về kết quả thực hiện giải ngân vốn đầu tư công: Tính đến 14/01/2023, tỉ lệ giải ngân kế hoạch vốn năm 2022 đạt 89% (theo kế hoạch được giao của tỉnh là 3.919.636 triệu đồng, đã thực hiện là 3.564.526 triệu đồng).

- Tiến độ, kết quả thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách: Tổng số kiến nghị của Kiểm toán nhà nước phải thực hiện là 3.478.485.848.845 đồng; số kiến nghị đã thực hiện 2.955.961.519.454 đồng, đạt tỉ lệ 84,98%.

#### c) Tình hình, kết quả thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập

Trong năm 2022, tỉnh có thêm 3 cơ quan tự bảo đảm từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên (Trung tâm Y tế Ninh Hòa trực thuộc Sở Y tế, Trung tâm Dịch vụ thi đấu thể thao, Thư viện tỉnh trực thuộc Sở Văn hóa và Thể thao); 01 cơ quan tự bảo đảm từ 30% đến dưới 70% chi thường xuyên là Ban Quản lý rừng phòng hộ Bắc Khánh Hòa trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; 01 cơ quan tự bảo



đảm từ 10% đến dưới 30% chi thường xuyên là Trung tâm Giáo dục thường xuyên và học nghề thị xã Ninh Hòa. Tính đến thời điểm cuối năm 2022, UBND tỉnh đã giao quyền tự chủ tài chính cho 619 ĐVSNCL, trong đó: 36 đơn vị sự nghiệp công lập đã thực hiện tự chủ 100% chi thường xuyên, trong đó có 08 đơn vị tự chủ 100% chi thường xuyên và chi đầu tư; 85 đơn vị thực hiện tự chủ một phần chi thường xuyên (tự bảo đảm từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên: 06 đơn vị; tự bảo đảm từ 30% đến dưới 70% chi thường xuyên: 32 đơn vị; tự bảo đảm từ 10% đến dưới 30% chi thường xuyên: 47 đơn vị); 498 đơn vị do nhà nước đảm bảo 100% chi thường xuyên.

## **6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

Để bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, UBND tỉnh ban hành các kế hoạch, dự án về ứng dụng công nghệ thông tin: Kế hoạch chuyển đổi số tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; kế hoạch ứng phó sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng trên địa bàn tỉnh năm 2022; kế hoạch đào tạo và phát triển nguồn nhân lực an toàn thông tin giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh; kế hoạch thu thập thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh; dự án nâng cấp hệ thống hội nghị giao ban trực tuyến tỉnh.

UBND tỉnh đã ban hành quyết định giao quản lý, vận hành và khai thác sử dụng Hệ thống GIS Khánh Hòa<sup>31</sup>, quyết định thành lập Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử GIS Khánh Hòa<sup>32</sup>, kế hoạch triển khai Tổ công nghệ số cộng đồng trên địa bàn tỉnh<sup>33</sup> (100% thôn/tổ dân phố thành lập Tổ công nghệ số với 6.901 thành viên). Triển khai hợp tác về chuyển đổi số tại Diễn đàn Kinh doanh Xanh Pê-téc-bua - Khánh Hòa; làm việc với các đối tác trong khuôn khổ chương trình Đoàn công tác của tỉnh sang thăm và làm việc tại Ấn Độ tháng 9/2022 và Hàn Quốc tháng 10/2022.

Hạ tầng công nghệ thông tin dùng chung của tỉnh đã được nâng cấp đáp ứng nhu cầu phục vụ lãnh đạo, chỉ đạo điều hành được an toàn, thông suốt. 08/08 UBND cấp huyện tiếp tục đạt mức 1 (mức cao nhất) về điều kiện sẵn sàng xây dựng chính quyền điện tử. Ở cấp xã, trong số 128 UBND cấp xã được xếp hạng, có 65 cơ quan cấp xã đạt mức 1, 52 cơ quan đạt mức 2, 07 cơ quan đạt mức 3, 02 cơ quan đạt mức 4. 100% cơ quan hành chính đều có cổng/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 cá nhân, tổ chức. 5.898 tài khoản thư điện tử công vụ được cấp phát cho cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức, tạo ra cơ chế trao đổi thông tin, dữ liệu, phối hợp nghiệp vụ, giảm hội họp giấy tờ, góp phần hiện đại hóa công tác quản lý, điều hành. Đến nay, 100% người dân, doanh nghiệp tham gia các hệ thống thông tin của tỉnh, hệ thống chuyên ngành, lĩnh vực đều được xác thực danh điện tử; 100% giao dịch trên Trung tâm DVHCCTTT được xác thực điện tử.

Trong năm 2022, tỉnh Khánh Hòa đã triển khai nâng cấp hạ tầng Trung tâm DVHCCTTT, Trung tâm dữ liệu tỉnh, hạ tầng phòng máy chủ phục vụ vận hành các hệ thống thông tin dùng chung; trong đó Trung tâm DVHCCTTT tiếp tục được vận

<sup>31</sup> Quyết định số 2155/QĐ-UBND ngày 04/8/2022 của UBND tỉnh

<sup>32</sup> Quyết định số 2376/QĐ-UBND ngày 26/8/2022 của UBND tỉnh

<sup>33</sup> Kế hoạch số 6863/KH-UBND ngày 27/7/2022 của UBND tỉnh



hành hiệu quả theo mô hình kiến trúc điện toán đám mây riêng - privated cloud. Đến tháng 12/2022, toàn tỉnh có tổng số trạm thu phát sóng thông tin di động trên địa bàn tỉnh 1.906 trạm, đã triển khai cấp phép thử nghiệm phát sóng mạng 5G. Chỉ số xếp hạng chuyển đổi số của tỉnh năm 2021 xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố (tăng 12 bậc so với năm 2020).

Tỉnh Khánh Hòa đã kết nối, tích hợp hệ thống Trung tâm DVHCCTTT với các hệ thống thông tin: Hệ thống quản lý hộ tịch điện tử của Bộ Tư pháp; Hệ thống Dịch vụ công vận tải đường bộ của Bộ Giao thông vận tải; Cổng thanh toán quốc gia; Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông (hệ thống EMC); Hệ thống quản lý đất đai (VBDLIS) của Bộ Tài nguyên và Môi trường; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung trên toàn quốc của Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với dịch vụ công “Đăng ký biến động về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ)”. Đến đầu tháng 01/2023, Trung tâm DVHCCTTT đã kết nối thành công hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (E-Office) được triển khai đồng bộ và liên thông đến 100% các cơ quan từ cấp tỉnh đến cấp xã. Hệ thống 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. Hệ thống đã kết nối trực liên thông văn bản quốc gia. Trong năm 2022, tỷ lệ văn bản được gửi hoàn toàn dưới dạng điện tử đạt 76,50%.

Phần mềm Nhắc việc giúp UBND tỉnh kiểm soát, quản lý các công việc giao. Trong năm, đã thực hiện nhắc việc với tổng số nhiệm vụ giao là 14.535, kết quả tổng hợp có 14.291 nhiệm vụ hoàn thành (đúng hạn: 13.216; quá hạn: 1075), 244 nhiệm vụ chưa hoàn thành quá hạn. Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh được xây dựng hoàn thiện tại địa chỉ <https://baocao.khanhhoa.gov.vn>, cập nhật 20 biểu mẫu báo cáo thống nhất theo quy định chế độ báo cáo định kỳ phục vụ mục tiêu quản lý trên địa bàn tỉnh; đã hoàn thành chức năng kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia. Đã triển khai nâng cấp và đưa hệ thống họp trực tuyến vào vận hành, sử dụng tại UBND tỉnh, UBND cấp huyện; triển khai mở rộng hệ thống họp trực tuyến đến các sở, ban, ngành và UBND cấp xã.

Toàn tỉnh có 279 cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là HCNN) trong 166 Hệ thống quản lý chất lượng (gọi tắt là HTQLCL) được xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Các HTQLCL đảm bảo công bố áp dụng phù hợp TCVN ISO 9001:2015 cho tất TTHC thuộc thẩm quyền, được kiểm tra đánh giá và thường xuyên hướng dẫn, hỗ trợ để đảm bảo công tác áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL đúng quy định và tăng cường hiệu quả áp dụng HTQLCL phục vụ công tác CCHC. Đã ban hành kế hoạch kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN trên địa bàn tỉnh năm 2022; kết quả đã kiểm tra 17/17 HTQLCL (hoàn thành 100% kế hoạch).



UBND tỉnh ban hành Bộ tài liệu khung và Sổ tay hướng dẫn vận hành HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các CQHCNN 03 cấp; đồng thời, tiếp tục chỉ đạo, hướng dẫn các CQHCNN nghiên cứu và áp dụng Bộ tài liệu và Sổ tay này vào hoạt động duy trì và áp dụng HTQLCL theo đúng yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, từ đó phát huy hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL trong việc tích hợp vận hành Trung tâm DVHCCTT để giải quyết TTHC trong các CQHCNN.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Mặt tích cực**

Trong năm 2022, công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa đã bám sát mục tiêu, nhiệm vụ kế hoạch đề ra và tiếp tục được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh. Trong quá trình triển khai CCHC có sự phân công, phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các ngành, các cấp, các lĩnh vực, đặc biệt là sự phối hợp, tham gia đồng bộ, hiệu quả giữa các cơ quan tham mưu CCHC. Ý thức trách nhiệm trong tổ chức thực hiện CCHC của các cơ quan và từng cán bộ, công chức, viên chức tiếp tục có chuyển biến tích cực; kỷ luật, kỷ cương CCHC tiếp tục được tăng cường. Tình hình, kết quả thực hiện CCHC được theo dõi, đánh giá thường xuyên, chú trọng kết quả, hiệu quả thực chất, từ đó đã triển khai thực hiện kịp thời các mục tiêu, nhiệm vụ, đảm bảo tiến độ và kết quả.

Toàn bộ 07 giải pháp quản lý nhà nước về CCHC được triển khai đồng bộ, nề nếp, hiệu quả 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. Chỉ đạo, điều hành CCHC được triển khai quyết liệt trên tất cả các lĩnh vực, nội dung, có ưu tiên những nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách. Thể chế quản lý nhà nước về CCHC tiếp tục được hoàn thiện, cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu đề ra. Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của khối UBND cấp huyện giảm mạnh. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tiếp tục đạt rất cao, vượt chỉ tiêu đề ra. Thanh toán trực tuyến phát sinh rất nhiều cả về số lượt và số tiền giao dịch. Việc triển khai sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan hành chính, ĐVSNCL được thực hiện theo đúng quy định, đảm bảo tinh gọn đầu mối, góp phần nâng cao hiệu quả tổ chức, hoạt động. Cán bộ, công chức cấp xã đã đạt chuẩn theo quy định. Thu ngân sách nhà nước đạt và vượt dự toán. Hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin, đặc biệt là chuyển đổi số tiếp tục được triển khai mạnh mẽ, đạt được rất nhiều kết quả nổi bật.

Chất lượng thực hiện CCHC của các cơ quan tiếp tục có những chuyển biến tích cực, với 28/43 cơ quan xếp hạng Tốt (chiếm tỷ lệ 65%), 15/43 cơ quan xếp hạng Khá (chiếm tỷ lệ 35%); là năm đầu tiên ghi nhận không có cơ quan xếp hạng Trung bình hoặc Yếu kể từ khi UBND tỉnh triển khai đánh giá, xếp hạng CCHC đến nay.

#### **2. Những tồn tại, hạn chế**

Công tác CCHC của tỉnh trong năm 2022 vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần tiếp tục quan tâm chỉ đạo rà soát khắc phục, cải thiện: Việc tham mưu phân cấp, ủy quyền theo tinh thần Nghị quyết số 55/2022/QH15 của Quốc hội tuy được triển khai



manh mẽ, nhìn chung đạt được nhiều kết quả tích cực nhưng một số cơ chế, chính sách về đầu tư, kinh doanh có ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực cạnh tranh của tỉnh còn chậm; công tác chỉ đạo, điều hành CCHC ở một số cơ quan còn chưa sâu sát, chưa thường xuyên; việc tham mưu thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao chưa tốt, vẫn còn nhiệm vụ trễ hạn, ảnh hưởng đến kết quả đánh giá CCHC của tỉnh; việc giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến chưa sát với điều kiện thực tế của các cơ quan, cấp hành chính, địa bàn dân cư; cách thức tuyên truyền, hỗ trợ cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến của hầu hết cơ quan chưa hiệu quả; chế độ hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp còn thấp; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của một số cơ quan hành chính nhà nước, ĐVSNCL chưa đạt mục tiêu đề ra; TTHC trên hầu hết các lĩnh vực chưa được bộ, ngành trung ương tái cấu trúc để phù hợp hơn với xu thế DVCTT; việc giải quyết một số TTHC ở lĩnh vực tư pháp hộ tịch có xung đột với yêu cầu của lĩnh vực đăng ký quản lý cư trú, gây ra rất nhiều khó khăn, bức xúc cho người dân; việc phải đồng thời thực hiện yêu cầu kết nối giữa Trung tâm DVHCCTTT với nhiều hệ thống của trung ương tạo ra rất nhiều áp lực cho các cơ quan liên quan.

Kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2022 và công tác theo dõi thường xuyên chỉ ra một số tồn tại, hạn chế cần tiếp tục rà soát, chấn chỉnh trong thời gian tới, tập trung chủ yếu ở nội dung giải quyết hồ sơ TTHC, chấp hành quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp DVCTT, đó là một số cơ quan chưa tuân thủ nghiêm quy trình giải quyết hồ sơ TTHC, nhất là ở lĩnh vực đất đai có liên thông, xây dựng, tư pháp hộ tịch (đã được Đoàn Kiểm tra CCHC báo cáo tại Báo cáo số 4116/BC-ĐKT ngày 30/12/2022).

#### **IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2023**

Trong năm 2023, đề nghị các cơ quan quán triệt, thực hiện đầy đủ, hiệu quả các trọng tâm, nhiệm vụ, giải pháp đã được xác định tại chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021-2030, kế hoạch CCHC tỉnh năm 2023 được ban hành kèm theo Quyết định số 4831/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 và Quyết định số 3604/QĐ-UBND ngày 28/12/2022 của UBND tỉnh. Trong đó tập trung các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, ĐVSNCL làm cơ sở cho việc ban hành các biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao hiệu quả thực hiện CCHC.

2. Triển khai thực hiện Nghị quyết số 55/2022/QH15 ngày 16/6/2022 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển Khánh Hòa. Cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; tiếp tục đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính của các ĐVSNCL gắn với đẩy mạnh xã hội hóa. Xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện đề án tăng cường quản lý nhà nước trong hoạt động công chứng trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp tục triển khai toàn diện, hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, đẩy mạnh DVCTTT. Phấn đấu tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn, đúng hạn; tăng số lượng và tỉ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến. Đẩy mạnh rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực tham mưu quản lý.



Tăng cường phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC. Đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa đi vào hoạt động; đồng thời ban hành quy định chế độ chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp.

4. Tiếp tục hoàn thiện vị trí việc làm trong cơ quan hành chính nhà nước, ĐVSNCL theo quy định, hướng dẫn của trung ương. Tiếp tục thực hiện tinh giản biên chế theo lộ trình đã đề ra. Lập Đề cương nhiệm vụ xây dựng Khánh Hòa trở thành thành phố trực thuộc trung ương đến năm 2030.

5. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh có cơ cấu hợp lý, đáp ứng tiêu chuẩn chức danh, vị trí việc làm và khung năng lực theo quy định. Tổ chức thi tuyển công chức hành chính, thi nâng ngạch công chức và thăng hạng viên chức năm 2023.

6. Đổi mới cơ chế quản lý đối với ĐVSNCL, nâng cao tự chủ, tự chịu trách nhiệm và thúc đẩy sáng tạo; tăng cường phân cấp, tạo quyền chủ động cho ĐVSNCL.

7. Xây dựng Nền tảng tích hợp ứng dụng và dịch vụ công nghệ thông tin (LGSP) tỉnh, Nền tảng số hóa tỉnh, Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh. Triển khai giải pháp ký số chuyên dùng tập trung (HSM) và tích hợp vào các hệ thống dùng chung. Nâng cấp hệ thống E-Office và các phân hệ liên quan. Đầu tư bản quyền hệ thống VXP phục vụ kết nối trực liên thông văn bản quốc gia và Cổng DVCQG.

8. Triển khai, hoàn thành kế hoạch kiểm tra, tập huấn nghiệp vụ CCHC năm 2023; triển khai đánh giá, xếp hạng CCHC, xếp hạng mức độ chuyên đổi số của các cơ quan năm 2023.

Trên đây là báo cáo tổng kết công tác CCHC năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa./.

**Nơi nhận:**

- TT. Tỉnh ủy và các cơ quan tham mưu (báo cáo);
- TT. HĐND tỉnh và các Ban của HĐND tỉnh (báo cáo);
- Các sở và BQLKKT Vân Phong (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc của trung ương (VBĐT);
- UBND cấp huyện, UBND cấp xã (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Lưu: VT, SNV, LH, ĐL.

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tấn Tuân**