

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 7 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2020 do Bộ Nội vụ công bố**

Kính gửi: UBND tỉnh.

Ngày 24/6/2021, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính (viết tắt là CCHC) của Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số CCHC năm 2020 của các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là tỉnh, thành phố) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020. Theo kết quả công bố, Chỉ số CCHC 2020 tỉnh Khánh Hòa đạt 82,57%, tăng 1,66% so với năm 2019, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá, Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2020 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

#### **I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2020 CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ**

**1. Đối tượng đánh giá, xác định Chỉ số CCHC:** 63 UBND tỉnh, thành phố.

**2. Cơ cấu xác định Chỉ số CCHC**

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC của UBND các tỉnh, thành phố năm 2020 được đánh giá trên 8 lĩnh vực, 43 tiêu chí, 103 tiêu chí thành phần, tính theo thang điểm 100. Bộ tiêu chí được cấu thành như sau:

a) Kết quả CCHC của tỉnh do Hội đồng thẩm định, chiếm 60,5/100 điểm, gồm 7 lĩnh vực:

<b>STT</b>	<b>Lĩnh vực</b>	<b>Điểm tối đa</b>
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	8,5
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh	5,0
3	Cải cách TTHC	13,5
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	7,0
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC	7,5
6	Cải cách tài chính công	8,0

7	Hiện đại hóa hành chính	11,0
<b>Tổng điểm tối đa</b>		<b>60,5</b>

b) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh và tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, chiếm 39,5/100 điểm, gồm các nội dung:

STT	Nội dung đánh giá	Điểm tối đa
1	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	10,0
2	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	23,5
3	Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6,0
<b>Tổng điểm tối đa</b>		<b>39,5</b>

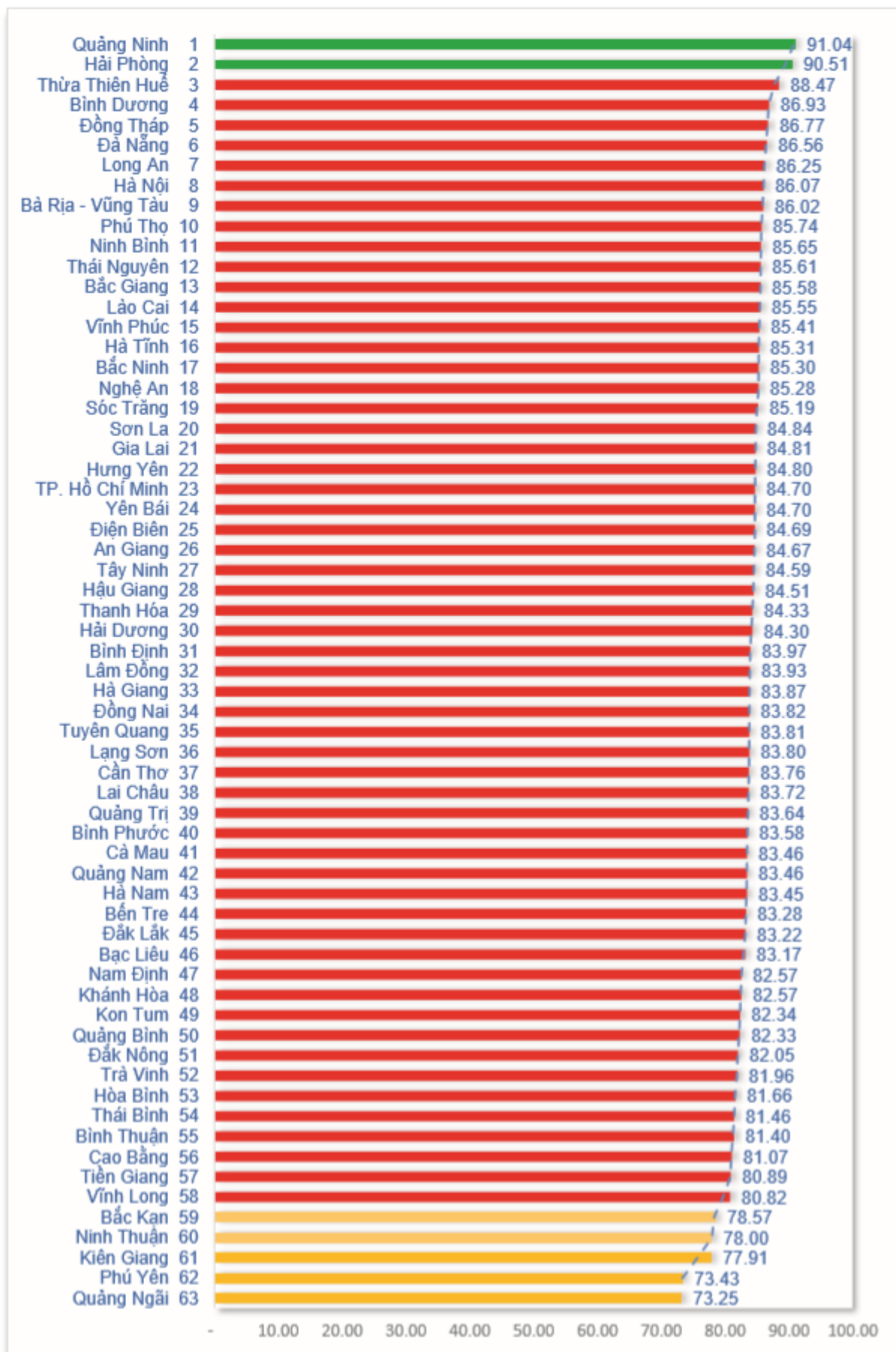
Tổng hợp điểm Hội đồng thẩm định đánh giá và điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh, điểm tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh là căn cứ để tính Chỉ số CCHC cho từng tỉnh, thành phố. Chỉ số CCHC được xác định bằng tỷ lệ % giữa "Tổng điểm đạt được" và "Tổng điểm tối đa".

## II. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2020 CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ

Theo kết quả công bố, Chỉ số CCHC năm 2020 của các tỉnh, thành phố được phân theo 3 nhóm: Nhóm A đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên (có 2 tỉnh, thành phố); nhóm B đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90% (có 56 tỉnh, thành phố); nhóm C đạt kết quả Chỉ số từ 70% - dưới 80% (có 5 tỉnh, thành phố).

Giá trị trung bình Chỉ số CCHC năm 2020 của các tỉnh, thành phố đạt 83,72%, cao hơn 2,57% so với giá trị trung bình năm 2019 (đạt 81,15%) và đạt giá trị cao nhất trong 5 năm gần đây. Có 58/63 tỉnh, thành phố đạt kết quả Chỉ số trên 80%, trong đó 38 tỉnh, thành phố đạt kết quả trên giá trị trung bình (năm 2019 là 30/63).

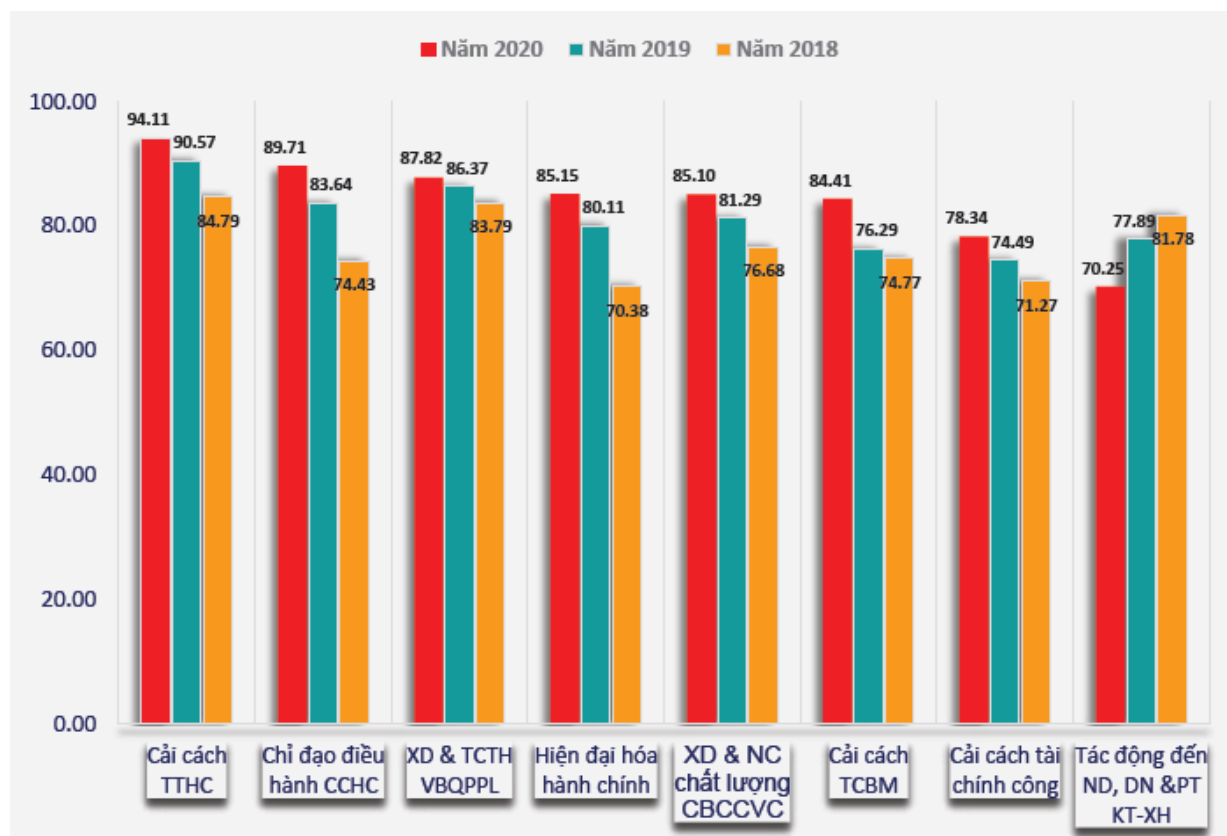
Tỉnh Quảng Ninh tiếp tục là địa phương xếp vị trí thứ nhất bảng xếp hạng với kết quả đạt 91,04%, kế tiếp lần lượt là Hải Phòng với chỉ số đạt 90,51%, Thừa Thiên Huế đạt 88,47%,... Tỉnh Quảng Ngãi là địa phương đứng cuối bảng xếp hạng với chỉ số đạt 73,25% (Xem biểu đồ 1).



**Biểu đồ 1. Chỉ số CCHC năm 2020 của các tỉnh, thành phố**

6/8 lĩnh vực có chỉ số thành phần đạt giá trị trung bình trên 80%, trong đó “Cải cách TTHC” có giá trị trung bình cao nhất, đạt 94,11%; tiếp đến lần lượt là

“Chỉ đạo điều hành CCHC” đạt 89,71%; “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL của tỉnh” đạt 87,82%; “Hiện đại hóa hành chính” đạt 85,15%; “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC” đạt 85,10%; “Cải cách Tổ chức bộ máy” đạt 84,41%; “Cải cách tài chính công” đạt 78,34%. Chỉ số thành phần thấp nhất là “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương”, chỉ đạt 70,25%, là chỉ số thành phần duy nhất giảm so với năm 2019 (Xem biểu đồ 2).



**Biểu đồ 2. So sánh giá trị trung bình các Chỉ số thành phần**

### III. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2020 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

#### 1. Kết quả chỉ số CCHC năm 2020 tỉnh Khánh Hòa

Năm 2020, kết quả thực hiện CCHC của tỉnh Khánh Hòa được Bộ Nội vụ công bố đạt 82,57/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 82,57% (tăng 1,66% so với năm 2019), thấp hơn 1,15% so với chỉ số trung bình chung các tỉnh, thành phố; xếp hạng 48/63 tỉnh, thành phố, giảm 14 bậc so với năm trước. Đây là năm thứ hai liên tiếp sau 8 năm, tỉnh Khánh Hòa có chỉ số CCHC thấp hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố. Trong đó:

- Kết quả CCHC của tỉnh được Hội đồng thẩm định đạt 55,20/60,50 điểm tương đương 91,24% (tăng 2,85 điểm tương đương 4,71% so với năm 2019); cao hơn 1,06 điểm tương đương 1,75% so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp thứ 20/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có tỷ lệ điểm thẩm định đạt cao nhất là Hải Phòng (97,04%), thấp nhất là Ninh Thuận (77,98%).

- Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh và

tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: Đạt 27,37/39,50 điểm, tương ứng tỷ lệ 69,29% (giảm 1,19 điểm tương đương 3,01% so với năm 2019); thấp hơn 2,21 điểm tương đương 5,59% so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp thứ 56/63 tỉnh, thành phố.

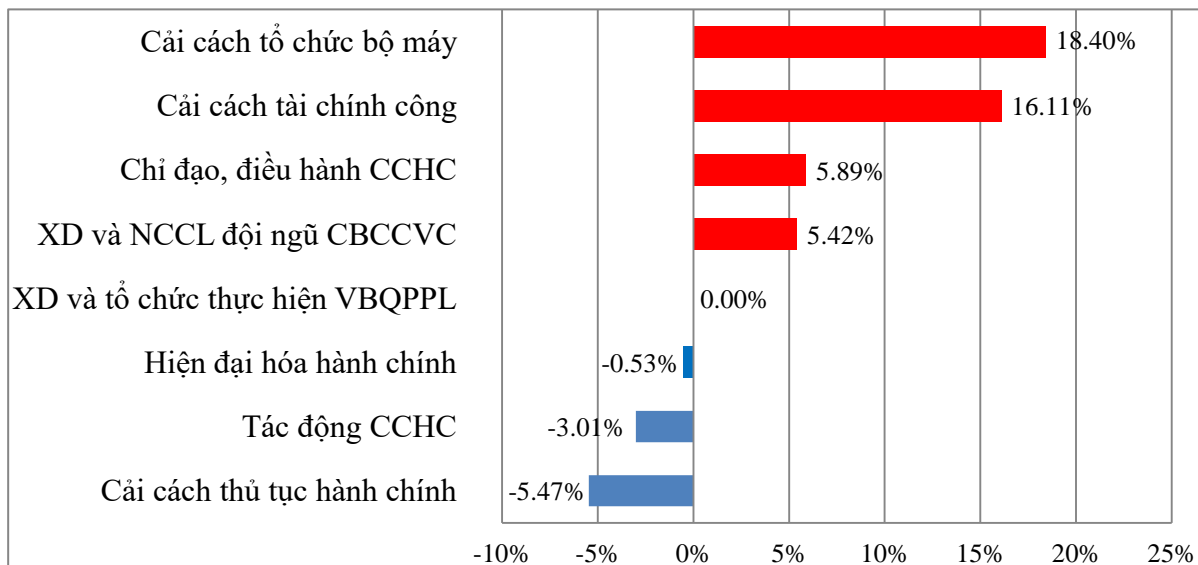
**Bảng 1: Tổng hợp kết quả chỉ số các lĩnh vực năm 2020**

STT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định	
				Điểm	Tỷ lệ
<b>I.</b>	<b>Kết quả CCHC được thẩm định</b>	<b>60,50</b>	<b>57,42</b>	<b>55,20</b>	<b>91,24%</b>
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	8,5	7,0	8,5	100,00%
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh	5,0	5,0	5,0	100,00%
3	Cải cách TTHC	13,5	11,97	11,71	86,74%
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	7,0	7,0	7,0	100,00%
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC	7,5	6,5	6,5	86,67%
6	Cải cách tài chính công	8,0	7,29	6,77	84,58%
7	Hiện đại hóa hành chính	11,0	10,41	9,72	88,36%
<b>II.</b>	<b>Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh</b>	<b>39,50</b>	<b>2,25</b>	<b>27,37</b>	<b>69,29%</b>
1	Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6,0	2,25	2,25	37,50%
2	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	10,0	Theo kết quả khảo sát của BNV	8,13	81,30%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	23,50		16,99	72,30%
	<b>Chỉ số cải CCHC năm 2020</b>	<b>100</b>		<b>82,57</b>	<b>82,57%</b>

7/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm đạt trên 84%, trong đó có 3 lĩnh vực đạt 100% (tăng 2 lĩnh vực so với năm 2019), gồm: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính. Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh và tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh là lĩnh vực có tỷ lệ điểm thấp nhất, chỉ đạt 69,29%.

So với năm 2019, có 4 lĩnh vực có tỷ lệ điểm tăng, 3 lĩnh vực có tỷ lệ điểm

giảm, riêng lĩnh vực Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh tiếp tục đạt tỷ lệ điểm 100% (Xem biểu đồ 3).



**Biểu đồ 3. Sự tăng/giảm các lĩnh vực và tác động CCHC trong năm 2020 so với năm 2019**

## **2. Kết quả đạt được trên các chỉ số thành phần**

### **2.1. Kết quả CCHC của tỉnh do Hội đồng thẩm định đánh giá**

#### **2.1.1. Chỉ đạo, điều hành CCHC**

Được đánh giá trên 6 tiêu chí: (1) Thực hiện kế hoạch CCHC; (2) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ; (3) Công tác kiểm tra CCHC; (4) Công tác tuyên truyền CCHC; (5) Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC; (6) Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

Các tiêu chí này tối đa đạt 8,5 điểm, trong đó tỉnh tự đánh giá 5 tiêu chí (tối đa 7 điểm) và Hội đồng thẩm định sẽ đánh giá 1 tiêu chí (tối đa 1,5 điểm).

Tỉnh tự đánh giá 7/7 điểm.

**Kết quả đạt được:** tỉnh đạt điểm 8,5/8,5 điểm (đạt tỷ lệ 100%), cao hơn 10,29% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố (tăng 0,5 điểm tương đương 5,89% so với năm 2019). **Khánh Hòa là 1 trong 5 tỉnh đạt điểm tối đa** (cùng với Quảng Ninh, Hải Phòng, Đồng Tháp, Yên Bái); thấp nhất là tỉnh Kiên Giang, chỉ đạt 5,58 điểm.

#### **2.1.2. Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) tại tỉnh**

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Theo dõi thi hành pháp luật; (2) Rà soát VBQPPL; (3) Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị.

Tỉnh tự đánh giá 5/5 điểm.

**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định thống nhất với điểm tự đánh giá của tỉnh, đạt 5/5 điểm (năm 2019 cũng đạt điểm tối đa ở tiêu chí này).

### **2.1.3. Cải cách TTHC**

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

Tỉnh tự đánh giá 11,97/13,50 điểm.

**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định đạt 11,71/13,50, chỉ số đạt 86,74%, thấp hơn 7,37% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố (thấp hơn 5,47% so với năm 2019). Quảng Ninh cao nhất với chỉ số đạt 99,98%, thấp nhất là Phú Yên với chỉ số đạt 71,84%.

Có 2 tiêu chí thành phần không có điểm, cụ thể:

- Tiêu chí thành phần “**Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố**”: chỉ đạt 0/0,25 điểm.

Ý kiến thẩm định: tỉnh Khánh Hòa chưa đáp ứng yêu cầu về thời hạn công khai TTHC trên cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia. Hội đồng dẫn chứng một số quyết định công khai chậm trễ như: Quyết định số 2852/QĐ-UBND ngày 20/10/2020 về công bố TTHC lĩnh vực đường bộ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện có ngày công khai 13/11/2020; Quyết định số 2570/QĐ-UBND ngày 24/9/2020 chưa công khai;...

- Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn**”: UBND cấp huyện có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn là 89,24% do đó chỉ đạt 0/1,5 điểm.

Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn cao nhất ở lĩnh vực đất đai (26,13%), lần lượt tiếp theo là hạ tầng giao thông (10,14%), đường bộ (7,51%), môi trường (5,88%), thành lập và hoạt động của hợp tác xã (5,00%), quản lý hoạt động xây dựng (2,51%),...

### **2.1.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính**

Lĩnh vực này được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy; (2) Thực hiện các quy định về quản lý biên chế; (3) Thực hiện phân cấp quản lý.

Tỉnh tự đánh giá 7/7 điểm.

**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định thống nhất với điểm tự đánh giá của tỉnh, đạt 7/7 điểm, tỷ lệ 100% (tăng 18,40% so với năm 2019).

### **2.1.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC)**

Lĩnh vực này được đánh giá trên 7 tiêu chí: (1) Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; (2) Tuyển dụng công chức, viên chức; (3) Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh; (4) Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; (5) Đánh giá,

phân loại công chức, viên chức; (6) Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC; (7) Cán bộ, công chức cấp xã.

Tỉnh tự đánh giá 6,5/7,5 điểm.

**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định thống nhất kết quả tự đánh giá của tỉnh, đạt 6,5/7,5 điểm, đạt tỷ lệ 86,67% (tăng 5,42% so với năm 2019). Tỉnh bị trừ điểm ở 3 tiêu chí thành phần sau:

- Tiêu chí “**Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt**”: đạt 0,5/1,0 điểm vì vẫn còn một số đơn vị sự nghiệp chưa được phê duyệt Danh mục vị trí việc làm, Bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm.

- Tiêu chí “**Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của CBCCVC**”: đạt 0,75/1,0 điểm vì trong năm 2020 tỉnh có lãnh đạo cấp sở, ngành và tương đương bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

- Tiêu chí “**Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã**”: chỉ đạt 0/0,25 điểm vì trong năm 2020, tỷ lệ cán bộ cấp xã của tỉnh đạt chuẩn dưới 100%.

#### ***2.1.6. Cải cách tài chính công***

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

Tỉnh tự đánh giá 7,29/8,0 điểm.

**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định đạt 6,77/8,0 điểm, đạt tỷ lệ 84,58%. Một số tiêu chí thành phần có điểm thẩm định thấp như:

- Tiêu chí thành phần “**Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm**”: chỉ đạt 0,6577/1 điểm do tỷ lệ thực hiện giải ngân của tỉnh trong năm 2020 chỉ đạt 65,77% so với kế hoạch.

- Tiêu chí thành phần “**Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công**”: chỉ đạt 0,25/0,5 điểm do tỉnh chưa ban hành Quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng.

- Tiêu chí “**Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015**”: chỉ đạt 0,4376/1,0 điểm. Do chi trực tiếp ngân sách của tỉnh cho đơn vị sự nghiệp trong năm 2020 chỉ giảm 15.255 triệu đồng so với năm 2015, tương ứng tỷ lệ 4,375%.

#### ***2.1.7. Hiện đại hóa hành chính***

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

Tỉnh tự đánh giá 10,41/11,0 điểm.



**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định đạt 9,72/11,0 điểm tương ứng tỷ lệ 88,36%. Tỉnh bị trừ điểm ở 3 tiêu chí thành phần sau:

- Tiêu chí thành phần “**Triển khai nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh**”: chỉ đạt 0,25/0,5 điểm vì theo đánh giá của Hội đồng thẩm định tỉnh mới thực hiện kết nối kỹ thuật, chưa có giao dịch chính thức.

- Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử**”: đạt 0,865/1,0 điểm.

Nguyên nhân mất điểm: Trong năm 2020, vẫn còn 71.869 văn bản được gửi dưới dạng điện tử song song với bản giấy (chiếm tỷ lệ 23%).

- Tiêu chí “**Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia**”: Hội đồng thẩm định đạt 0,1046 điểm (giảm 0,447 điểm so với điểm tỉnh tự đánh giá).

Nguyên nhân: tại thời điểm thẩm định, tỉnh chỉ có 78 dịch vụ công tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **2.2. Kết quả tác động của CCHC**

### **2.2.1. Đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội**

Được đánh giá thông qua 5 tiêu chí: (1) Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh (2); Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh, bao gồm 2 tiêu chí thành phần là “Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới” và “Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp”; (3) Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo kế hoạch được Chính phủ giao; (4) Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn; (5) Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao.

Tổng điểm của các tiêu chí này là 6,0 điểm. Tỉnh tự đánh giá 2,25 điểm.

**Kết quả đạt được:** Hội đồng thẩm định thống nhất với điểm tự chấm của tỉnh, đạt 2,25 điểm, xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố (giảm 1,75 điểm và 11 bậc so với năm 2019).

Thống kê cho thấy, không có tỉnh, thành phố thuộc Trung ương nào đạt điểm tối đa; 02 địa phương là Quảng Ninh và Sơn La cùng đạt điểm cao nhất là 5/6 điểm; có 03 địa phương là Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Quảng Nam và Quảng Ngãi chỉ đạt 0 điểm.

04 tiêu chí, tiêu chí thành phần tỉnh mất điểm gồm:

- Tiêu chí “**Mức độ phát triển doanh nghiệp**”: Tỉnh đạt 1,0/2,0 điểm vì tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2020 giảm 3,3% so với năm 2019.

Kết quả thống kê cho thấy có 11/63 tỉnh, thành phố đạt tối đa 2,0 điểm ở tiêu chí này (các tỉnh: Quảng Ninh, Lào Cao, Sơn La,...); 05 tỉnh, thành phố chỉ có 0 điểm, trong đó có thành phố Hồ Chí Minh.

- Tiêu chí “**Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao**”:

Hội đồng thẩm định xem xét cho 0,25/1 điểm để ghi nhận nỗ lực cố gắng của tỉnh trong việc hoàn thành dự toán thu NSNN theo phương án điều hành của HĐND tỉnh.

Có 43/63 tỉnh, thành phố đạt tối đa 1,0 điểm; 09 địa phương chỉ đạt 0 điểm, trong đó có thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng.

- Tiêu chí “**Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP)**”: Tỉnh chỉ đạt 0/1 điểm vì tỷ lệ tăng trưởng kinh tế (GRDP) năm 2020 giảm 10,5% so với năm 2019 do ảnh hưởng của dịch Covid-19.

Chỉ có 03 địa phương đạt 1,0 điểm là: Bắc Ninh, Sơn La và Lai Châu; 60 tỉnh, thành phố còn lại đều bị 0 điểm.

- Tiêu chí “**Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao**”: Tỉnh chỉ đạt 0/1 điểm vì chỉ có 7/16 (đạt 43,75%) chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh năm 2020 đạt so với kế hoạch đề ra.

### ***2.2.2. Đến kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh***

Kết quả này được cấu thành từ 5 chỉ số: (1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; (2) Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC; (3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC; (4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC; (5) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC.

Các chỉ số được xác định trên cơ sở khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công ở cả 3 cấp hình chính trên địa bàn tỉnh, với tổng số mẫu khảo sát là 480 phiếu. Cụ thể:

- Cấp tỉnh: 120 phiếu, khảo sát khách hàng của 6 Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp.

- Cấp huyện: 180 phiếu, khảo sát khách hàng thực hiện TTHC lĩnh vực đất đai và đăng ký kinh doanh tại 6 đơn vị cấp huyện gồm: UBND thành phố Nha Trang, Cam Ranh và UBND các huyện Cam Lâm, Diên Khánh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh (30 phiếu/huyện).

- Cấp xã: 180 phiếu, khảo sát khách hàng của 18 xã thuộc các huyện nêu trên (10 phiếu/xã). Lĩnh vực TTHC được khảo sát là tư pháp và lao động - thương binh và xã hội.

#### **Kết quả đạt được:**

- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh đạt 1,3/1,5 điểm, tương đương 86,67% (tăng 0,1 điểm và 6,67% so với năm 2019), thấp hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố 0,8%.

- Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC của tỉnh đạt 1,26/1,5 điểm, tương đương 84,00% (tăng 0,05 điểm và 3,33% so với năm 2019), thấp hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố 4,39%.

- Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC của tỉnh đạt 2,08/2,5 điểm, tương đương 83,20% (giảm 0,14 điểm và 5,60% so với năm 2019), thấp hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố 3,33%.

- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của tỉnh đạt 2,12/2,5 điểm, tương đương 84,80% (giảm 0,06 điểm và 2,40% so với năm 2019), thấp hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố 4,94%.

- Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC tỉnh đạt 1,37/2 điểm, tương đương 68,50% (giảm 0,316 điểm và 15,50% so với năm 2019), thấp hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố 5,25%.

Tổng hợp, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của tỉnh đạt 8,13/10 điểm tương ứng chỉ số 81,30%, xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố (thấp hơn Chỉ số hài lòng của cả nước 3,9%).

*(Đính kèm phụ lục kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ)*

### **2.2.3. Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý**

Kết quả này được cấu thành từ 6 tiêu chí: (1) Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành; (2) Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính; (3) Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức; (4) Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; (5) Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công; (6) Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính.

Tổng số mẫu khảo sát: 175 phiếu, cụ thể:

- Đại biểu HĐND tỉnh: 30 phiếu;
- Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: 57 phiếu/19 cơ quan (03 người/cơ quan);
- Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: 76 phiếu/19 cơ quan (04 người/cơ quan);
- Lãnh đạo UBND cấp huyện: 12 phiếu/04 huyện (03 phiếu/huyện).

#### **Kết quả đạt được:**

Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh Khánh Hòa đạt 16,99/23,50 điểm, xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố. Khoảng cách chênh lệch với tỉnh dẫn đầu (Hậu Giang) là 3,4 điểm. Kết quả cụ thể từng tiêu chí như sau:

#### **a) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL” của tỉnh**

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 3,47/5 điểm tương đương 69,35%, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,19 điểm tương đương 3,73% và tăng 6 bậc so với năm 2019), thấp hơn 7,46% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả đạt được của các tiêu chí thành phần như sau:

- Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Đạt 0,74/1 điểm, tương đương 74,12%, thấp hơn 6,78% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;

- Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Đạt 0,78/1 điểm, tương đương 77,66%, thấp hơn 5,06% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;

- Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Đạt 1,0/1,5 điểm, tương đương 66,43%, thấp hơn 7,86% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;

- Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Đạt 0,95/1,5 điểm, tương đương 63,33%, thấp hơn 9,12% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

Cả 4 tiêu chí thành phần này đều có điểm và chỉ số thấp hơn so với trung bình chung của cả nước. Trong 4 tiêu chí khảo sát ý kiến của cán bộ và lãnh đạo quản lý thì tiêu chí “Tính hợp lý của các VBQPPL” được đánh giá cao nhất, trong khi đó tiêu chí “Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL” được đánh giá thấp nhất.

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này thì tổng điểm đạt 8,47/10 điểm, tương đương 84,7%, xếp thứ 53/63 tỉnh, thành phố, tăng 02 bậc so với năm 2019.

#### **b) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác “Tổ chức bộ máy hành chính” của tỉnh**

Tỉnh đạt 2,93/4,5 điểm, tương đương 65,11%, xếp hạng 58/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,37 điểm, tương đương 8,12% và tăng 5 bậc so với năm 2019), thấp hơn 8,52% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả đạt được như sau:

- Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh: Đạt 1,0/1,5 điểm, tương đương 66,67%, thấp hơn 7,64% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;

- Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh: Đạt 0,94/1,5 điểm, tương đương 62,67%, thấp hơn 9,31% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;

- Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện: Đạt 0,97/1,5 điểm, tương đương 64,67%, thấp hơn 8,62% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

Tất cả 3 tiêu chí thành phần này đều có điểm và chỉ số thấp hơn so với trung bình chung các tỉnh, thành phố. Trong 3 tiêu chí trên thì cán bộ, lãnh đạo quản lý đánh giá cao nhất việc thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh, trong khi đó, đánh giá thấp nhất “Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của

các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh”.

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Tổ chức bộ máy hành chính nhà nước” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này thì tổng điểm đạt được là 9,93/11,5 điểm, tương đương 86,35%, xếp thứ 29/63 tỉnh, thành phố, tăng 14 bậc so với năm 2019.

### **c) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC**

#### **\* Đối với công tác quản lý cán bộ, công chức**

Tỉnh đạt 1,68/2 điểm tại tiêu chí này, tương đương 83,90%, xếp hạng 47/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (giảm 0,03 điểm tương đương 1,67% và giảm 10 bậc so với năm 2019), thấp hơn 2,03% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả được xác định từ 2 tiêu chí thành phần:

- Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức: Đạt 0,85/1,0 điểm, tương đương 85,12%;

- Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức: Đạt 0,83/1,0 điểm, tương đương 82,67%.

#### **\* Đối với chất lượng đội ngũ công chức, viên chức**

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 2,73/4,0 điểm, tương đương 68,21%, xếp hạng 58/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,04 điểm tương đương 1,02% và tăng 3 bậc so với năm 2019), thấp hơn 7,10% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả các tiêu chí thành phần như sau:

- Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc: Đạt 0,68/1,0 điểm, tương đương 68,00%;

- Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc: Đạt 0,69/1,0 điểm, tương đương 68,60%;

- Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc: Đạt 0,76/1,0 điểm, tương đương 76,18%;

- Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính: Đạt 0,59/1,0 điểm, tương đương 59,47%.

Cán bộ, lãnh đạo quản lý đánh giá chất lượng đội ngũ công chức, viên chức của tỉnh khá thấp, trong đó tiêu chí thành phần “Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính” bị đánh giá thấp nhất (chỉ đạt 59,47%).

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này đạt được 10,91/13,5 điểm tương đương với 80,79%, xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố, giảm 5 bậc so với năm 2019.

#### **d) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác quản lý tài chính công**

Tỉnh đạt 3,06/4 điểm, tương đương 76,50%, xếp thứ 54/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,21 điểm tương đương 5,29% và tăng 9 bậc so với năm 2019), thấp hơn 0,14 điểm tương đương 3,50% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố. Cụ thể như sau:

- Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị: Đạt 0,75/1,0 điểm, tương đương 75,48%;

- Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công: Đạt 0,77/1,0 điểm, tương đương 77,08%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính: Đạt 0,78/1,0 điểm, tương đương 77,64%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập; Đạt 0,76/1,0 điểm, tương đương 75,81%.

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Quản lý tài chính công” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này đạt được 9,83/12 điểm tương đương với 81,92%, xếp thứ 23/63 tỉnh, thành phố, tăng 26 bậc so với năm 2019.

#### **e) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác “Hiện đại hóa hành chính”**

Tỉnh đạt 3,13/4,0 điểm tại tiêu chí này, tương đương 78,20%, xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,15 điểm tương đương 3,86% và tăng 10 bậc so với năm 2019). Cụ thể như sau:

- Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh: Đạt 0,80/1,0 điểm, tương đương 79,50%;

- Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh: Đạt 0,79/1,0 điểm, tương đương 79,31%;

- Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh: Đạt 0,79/1,0 điểm, tương đương 78,62%;

- Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO: Đạt 0,75/1,0 điểm, tương đương 75,38%.

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Hiện đại hóa hành chính” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này đạt được 12,85/15 điểm tương đương với 85,67%, xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố, giảm 15 bậc so với năm 2019.

Như vậy, tổng hợp chung kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với 1 số lĩnh vực CCHC của tỉnh đạt 16,99/23,50 điểm, tương đương 72,30%, xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,92 điểm và 6 bậc so với năm 2019); thấp hơn 1,35 điểm tương đương 5,74% so với mức trung bình chung của các tỉnh,

thành phố.

#### IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Trong bộ chỉ số CCHC đánh giá các tỉnh, thành phố, kết quả điều tra xã hội học của người dân, doanh nghiệp và ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của địa phương mình trên một số lĩnh vực là nội dung quan trọng (chiếm tỷ trọng 33,5%, trong đó kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý chiếm tỷ trọng tới 23,5%). Do đó, kết quả khảo sát này có ảnh hưởng rất lớn đến chỉ số và thứ hạng CCHC của tỉnh.

So sánh kết quả đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh có thể thấy, người dân, tổ chức đánh giá tác động của CCHC mặc dù thấp nhưng vẫn cao hơn đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh. Điều này đã có ảnh hưởng tiêu cực đến Chỉ số CCHC của tỉnh. Cụ thể như sau:

- Đối với 2 lĩnh vực “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL” và “Cải cách tổ chức bộ máy” được Hội đồng thẩm định đánh giá đạt điểm tuyệt đối, tuy nhiên kết quả khảo sát ý kiến cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đối với 2 lĩnh vực này lại khá thấp, đều thấp hơn điểm trung bình chung của cả nước.

Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với chất lượng văn bản QPPL của tỉnh chỉ đạt 69,35%, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Do đó, khi tính chung kết quả thực hiện lĩnh vực này do Hội đồng thẩm định và kết quả đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh thì xếp hạng lĩnh vực này là 53/63 tỉnh, thành.

Đối với lĩnh vực “Cải cách tổ chức bộ máy”, kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với lĩnh vực này chỉ đạt 65,11%, xếp hạng 58/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Kết quả xếp hạng chung lĩnh vực này là 29/63 tỉnh, thành phố.

- Lĩnh vực “Quản lý tài chính công” được Hội đồng thẩm định đánh giá khá cao, đạt chỉ số 84,58%, tuy nhiên cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh thì đánh giá lĩnh vực này đạt chỉ số 76,50% (xếp hạng 54/63 tỉnh, thành phố). Từ đó, kết quả đánh giá chung lĩnh vực này chỉ được 81,92% (xếp hạng 26/63 tỉnh, thành phố).

**Bảng 2. Kết quả chỉ số và xếp hạng các nội dung đánh giá của Chỉ số CCHC từ năm 2018-2020**

Năm	Kết quả CCHC được Hội đồng thẩm định đánh giá		Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội		Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS)		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý		Chỉ số CCHC	
	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng
2018	86,13%	4	33,33%	59	80,67%	42	70,98%	45	79,54%	11
2019	86,53%	12	66,67%	38	84,90%	34	68,38%	63	80,91%	34
2020	91,24%	20	37,50%	43	81,30%	50	72,30%	57	82,57%	48

Từ Bảng 2 có thể thấy, mặc dù kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC năm 2020 của tỉnh được Hội đồng thẩm định đánh giá khá cao (đạt chỉ số 91,24%, tăng 4,71%) nhưng vẫn chỉ đứng thứ 20/63 tỉnh, thành phố (giảm 8 bậc so với năm 2019). Bên cạnh đó, dù Chỉ số CCHC của tỉnh liên tục tăng qua các năm, từ năm 2018 với chỉ số là 79,54%, năm 2019 là 80,91% thì đến năm 2020 là 82,57%, tuy nhiên vị trí thứ hạng lại liên tục giảm từ vị trí 11/63 tỉnh, thành phố xuống vị trí 34/63 và năm 2020 là 48/63 tỉnh, thành phố. Điều này cho thấy tỉnh Khánh Hòa cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa mới có thể cải thiện được vị trí xếp hạng trong bối cảnh các tỉnh, thành phố đều đang đẩy mạnh CCHC, cạnh tranh quyết liệt từng điểm số.

#### **IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Để tiếp tục cải thiện Chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa một cách bền vững trong những năm tiếp theo, đòi hỏi toàn bộ các sở, ngành, địa phương phải tiến hành CCHC một cách đồng bộ, toàn diện, liên tục và thực chất.

Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tăng cường trách nhiệm lãnh đạo tổ chức thực hiện CCHC theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh; tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Chỉ thị 19/CT-UBND ngày 29/8/2016, Chương trình hành động số 12-CTr/TU của Tỉnh ủy và Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh; nỗ lực hoàn thành và hoàn thành vượt mức các mục tiêu đề ra tại Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2021 và thực hiện các nội dung sau:

##### **1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương:**

- Quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, đặc biệt là UBND cấp huyện đối với các lĩnh vực có tỷ lệ trễ hạn cao như lĩnh vực đất đai, hạ tầng giao thông, môi trường,... phấn đấu tiến tới 100% hồ sơ đúng và sớm hạn; thực hiện công khai đầy đủ, đúng quy định toàn bộ TTHC. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh thực hiện văn bản điện tử, thực hiện các giải pháp tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh mục được UBND tỉnh công bố, dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến.

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

- Rà soát các vấn đề đã được chỉ ra tại Báo cáo SIPAS 2020 của Bộ Nội vụ, đặc biệt là những mong đợi của người dân, tổ chức đối với công tác CCHC của tỉnh để xây dựng và tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính



nhà nước; bảo đảm mục tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình đạt trên 81%.

- Thực hiện nghiêm việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc theo Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Triển khai các giải pháp điều hành thực hiện nhiệm vụ tài chính – ngân sách địa phương, đặc biệt là giải ngân vốn đầu tư công. Phấn đấu hoàn thành giải ngân 100% vốn đầu tư công của năm 2021 trước ngày 31/01/2022.

- Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về kết quả CCHC của tỉnh tới toàn thể CBCCVN và người dân, doanh nghiệp để giúp họ nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của tỉnh trong công tác CCHC tỉnh.

2. Các Sở Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài chính và Văn phòng UBND tỉnh căn cứ kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ tham mưu giải pháp khắc phục những điểm chưa đạt.

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai quyết liệt các nhiệm vụ đã phân công tại Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2021 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu chỉ đạo điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2021 ban hành kèm theo Quyết định số 166/QĐ-UBND ngày 18/01/2021 của UBND tỉnh, góp phần tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thông thoáng, thuận lợi để khơi thông các nguồn lực cho phát triển, đẩy nhanh tiến độ thực hiện các công trình trọng điểm.

4. Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương xây dựng, đưa Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh vào hoạt động trong năm 2021.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2020 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (VBĐT);
- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT.HĐND tỉnh (báo cáo);
- VP. TU, các ban Đảng, Đảng ủy Khối;
- VP. HĐND và các Ban HĐND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Các thành viên Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Bưu điện tỉnh, Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Minh**

## Phụ lục 1

### Tổng hợp kết quả khảo sát Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện năm 2020

Stt	Nội dung khảo sát	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Tỷ lệ	Tăng/giảm tỷ lệ điểm so với năm 2019
1	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	5,00	3,47	69,35%	+3,73%
2	Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính	4,50	2,93	65,09%	+8,12%
3	Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức	2,00	1,68	83,90%	+1,67%
4	Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4,00	2,73	68,21%	+1,02%
5	Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công	4,00	3,06	76,50%	+5,29%
6	Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính	4,00	3,13	78,20%	+3,86%
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>23,50</b>	<b>16,99</b>	<b>72,30%</b>	<b>+ 3,92%</b>

## Phụ lục 2

### Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa do Bộ Nội vụ công bố

#### I. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức năm 2017 - 2020

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	78,90%	35,00%	39,38%	33,33%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện		43,96%	39,58%	48,13%
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh		21,25%	20,21%	25,21%
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh		2,71%	6,46%	10,42%
	Khác	21,10%	0,42%	1,04%	0,00%
2.Hình thức tiếp cận thông tin về	Qua người thân, bạn bè	23,40%	27,29%	31,04%	29,38%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	65,80%	54,17%	54,17%	59,58%

	<b>Nhận định</b>	<b>Năm 2017</b>	<b>Năm 2018</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Năm 2020</b>
cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua loa phát thanh cấp xã	11,20%			22,92%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11,20%	23,13%	19,58%	23,33%
	Qua mạng internet	4,80%	8,96%	8,54%	14,17%
	Khác	3,50%	3,13%	3,13%	0,00%
3.Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè		7,92%	10,00%	24,79%
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả		72,08%	73,54%	66,25%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả		31,67%	25,21%	28,75%
	Qua Internet		5,83%	6,46%	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia				14,38%
	Qua website tỉnh/cơ quan				10,42%
	Khác		0,83%	0,63%	0,00%
4.Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần	74,70%	80,92%	19,17%	19,38%
	2 lần			60,83%	60,00%
	3 lần	19,90%	14,88%	15,21%	13,75%
	4 lần			3,75%	6,88%
	Khác	1,90%	1,26%	1,04%	0,00%
5.Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,90%	1,25%	1,88%	1,04%
6.Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	Có		1,25%	1,25%	0,42%
7.Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn				83,54%
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay				8,75%
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng				7,29%
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó				0,42%
8.Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	90,00%	92,92%	92,71%	90,83%
	Sớm hẹn	1,70%	3,13%	2,71%	3,75%
	Trễ hẹn	8,30%	3,96%	4,58%	5,42%
	Có thông báo về việc trễ hẹn	20,60%	31,58%	50,00%	21,74%
	Có xin lỗi vì trễ hẹn	5,00%	5,26%	13,64%	17,39%
9.Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn	Công chức trực tiếp hướng dẫn				79,79%
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh				81,67%
	Niêm yết trên Cổng thông tin				78,33%

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
quy định TTHC	điện tử tỉnh				
	Niên yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia				77,92%
10.Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			93,96%	78,75%
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính			97,92%	79,38%
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính				77,71%
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh				76,25%
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính			92,29%	77,08%

## II. Mong đợi của người dân, tổ chức năm 2017 - 2020

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1.Mở rộng các hình thức thông tin	51,30%	52,92%	55,21%	32,92%
2.Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,20%	32,08%	29,17%	19,17%
3.Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,90%	19,58%	28,54%	26,46%
4.Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện		31,67%	27,29%	41,88%
5.Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	27,70%	15,21%	9,58%	25,21%
6.Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,50%	47,29%	41,88%	54,38%
7.Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,20%	43,96%	46,25%	51,67%
8.Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,60%	11,88%	17,50%	31,25%
9.Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9,50%	5,42%	8,96%	21,46%
10.Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	10,80%	6,25%	8,75%	16,46%
11.Nâng cao năng lực của công chức	10,10%	10,83%	10,42%	13,75%
12.Bổ trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn		8,13%	7,50%	7,08%
13.Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,60%	13,33%	8,75%	4,17%
14.Khác	1,50%	0,63%	1,05%	0,00%

## III. Chỉ số thành phần SIPAS tỉnh Khánh Hòa năm 2017 - 2020

Hàilòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>				
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,22%	85,00%	85,83%	86,25%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	70,12%	78,50%	83,13%	88,13%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	58,63%	66,60%	77,50%	86,88%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	62,45%	70,35%	74,58%	85,83%
<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	67,36%	75,11%	80,26%	86,77%

<b>Hải Lồng</b>	<b>Năm 2017</b>	<b>Năm 2018</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Năm 2020</b>
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>				
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	73,80%	82,08%	81,67%	84,79%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	74,01%	79,79%	80,21%	85,00%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	75,00%	82,50%	81,46%	85,00%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	69,85%	78,33%	78,13%	82,50%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định	73,33%	79,58%	80,83%	82,92%
<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	73,20%	80,46%	80,46%	84,04%
<b>III. CÔNG CHỨC</b>				
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75,52%	83,54%	82,71%	83,54%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	67,84%	80,21%	78,75%	83,13%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,56%	80,21%	78,33%	82,29%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	71,58%	84,38%	78,54%	83,75%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,63%	75,21%	82,50%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	77,39%	82,67%	80,83%	83,96%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			77,71%	84,38%
<b>Công chức nói chung</b>	72,98%	81,94%	78,87%	83,36%
<b>IV. KẾT QUẢ</b>				
17. Kết quả phù hợp với quy định	77,39%	84,31%	81,67%	84,58%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	78,63%	88,28%	84,38%	84,58%
19. Kết quả có thông tin chính xác	77,96%	88,45%	84,17%	84,79%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			82,50%	84,58%
<b>Kết quả nói chung</b>	77,99%	87,01%	83,18%	84,64%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>				
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,55%	74,47%	63,85%	68,57%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,87%	72,34%	68,72%	67,14%
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,79%	76,60%	61,28%	68,57%
24. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66,67%	76,60%	61,28%	70,00%
<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	65,97%	75,00%	63,78%	68,57%
<b>HẢI LỒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>69,42%</b>	<b>79,79%</b>	<b>77,64%</b>	<b>81,82%</b>

**Phụ lục 3**  
**Tóm tắt Chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa từ năm 2012 – 2020**

Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 62 điểm)		II. Điểm điều tra xã hội học (tối đa 38 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
	Điểm tỉnh tự đánh giá	Bộ Nội vụ thẩm định						
2012	54,75	48	28,84			76,84	76,84	34
2013	57	48,5	29,65			78,15	78,15	32
2014	60,25	54,10	29,52			83,62	83,62	22
2015	60	55,5	31,73			87,23	87,23	17
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 62 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 35,5 điểm)		Tổng điểm (97,5 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng	
			Tác động đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (tối đa 3 điểm)	Điểm điều tra xã hội học (tối đa 32,5 điểm)				
2016	56	51	2,5	25,32	78,82	80,84	12	
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 60 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 40 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Chỉ số SIPAS	Khảo sát CC, LD quản lý	Tác động đến phát triển KT-XH			
2017	61,69	54,68	10,41	16,38	2,5	83,97	83,97	6
2018	54,05	51,68	9,68	16,68	1,5	79,54	79,54	11
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 60,5 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 39,5 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Chỉ số SIPAS (tối đa 10 điểm)	Khảo sát CC, LD quản lý (tối đa 23,5đ)	Tác động đến phát triển KT-XH (tối đa 6đ)			
2019	54,35	53,15	8,49	16,06	4,0	80,91	80,91	34
2020	57,42	55,20	8,13	16,99	2,25	82,57	82,57	48

**Phụ lục 4**  
**Tổng hợp kết quả tự đánh giá và điều tra xã hội học**  
**phục vụ xác định chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa từ năm 2012 - 2020**

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC PHỤC VỤ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA TỪ NĂM 2012 - 2020**

Năm đánh giá	Kết quả tự đánh giá được Bộ Nội vụ thẩm định		Kết quả điểm điều tra xã hội học				Kết quả chung	
	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Tỷ lệ điểm		Thứ hạng		Chỉ số	Thứ hạng
2012	77,41%	31	75,89%		48		76,84%	34
2013	78,23%	30	78,06%		49		78,15%	32
2014	87,26%	13	77,68%		51		83,62%	22
2015	89,52%	17	83,50%		20		87,23%	17
2016	82,26%	4	76,98%		49		80,84%	12
Năm đánh giá	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Kết quả khảo sát người dân, doanh nghiệp		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý		Chỉ số	Thứ hạng
			Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng		
2017	91,12%	2	86,75%	62	72,80%	33	83,97%	6
2018	86,13%	4	80,67%	42	70,98%	45	79,54%	11
2019	86,53%	12	84,90%	34	68,38%	63	80,91%	34
2020	91,24%	20	81,30%	50	72,30%	57	82,57%	48

*Ghi chú: Từ năm 2012-2016, Bộ Nội vụ chưa công bố riêng kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý và Kết quả khảo sát người dân, doanh nghiệp*