

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2019 do Bộ Nội vụ công bố**

Trên cơ sở kết quả tại Báo cáo chỉ số cải cách hành chính - PAR INDEX 2019 của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được phê duyệt và công bố kèm theo Quyết định số 330/QĐ-BNV ngày 13/5/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ báo cáo kết quả chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa như sau:

#### **I. CƠ CẤU XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính (viết tắt là CCHC) của UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là tỉnh, thành phố) năm 2019 được đánh giá trên 8 lĩnh vực, 43 tiêu chí, 95 tiêu chí thành phần. Chia theo cơ cấu kết quả, chỉ số CCHC được tổng hợp từ các chỉ số thành phần sau:

1. Kết quả CCHC của tỉnh được Bộ Nội vụ thẩm định, chiếm 60,5/100 điểm, gồm 7 chỉ số thành phần:

- Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (8,5 điểm).
- Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh (5 điểm).
- Cải cách thủ tục hành chính (14 điểm).
- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (7,5 điểm).
- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (8 điểm).
- Cải cách tài chính công (8,5 điểm).
- Hiện đại hóa hành chính (9 điểm).

2. Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, chiếm 39,5/100 điểm. Gồm 3 chỉ số thành phần:

- Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội (6 điểm).
- 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 điểm).
- Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý (23,5 điểm).

Chỉ số CCHC được xác định bằng tỷ lệ điểm đạt được của tất cả các chỉ số thành phần trên thang điểm 100. Các chỉ số thành phần được tính theo tỷ lệ tổng điểm đạt được của các tiêu chí thành phần.

## II. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA NĂM 2019

### 1. Kết quả chỉ số cải cách hành chính năm 2019 tỉnh Khánh Hòa

Năm 2019, kết quả thực hiện cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hòa được Bộ Nội vụ công bố đạt 80,91/100 điểm, tương ứng Chỉ số cải cách hành chính đạt 80,91% (tăng 1,37% so với năm 2018), thấp hơn 0,24% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; xếp thứ hạng 34/63 tỉnh, giảm 23 bậc xếp hạng so với năm trước. Đây là năm đầu tiên sau 7 năm triển khai đánh giá Chỉ số cải cách hành chính, tỉnh Khánh Hòa có Chỉ số thấp hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố.

Kết quả CCHC của tỉnh được Bộ Nội vụ thẩm định đạt 52,35/60,5 điểm, tương ứng 86,53% (cao hơn 3,31% kết quả trung bình cả nước), xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố. Trừ Cải cách tài chính công có chỉ số 68,47%, 06 chỉ số thành phần còn lại đều có chỉ số trên 80%, trong đó có 03 chỉ số đạt kết quả cao như Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (94,11%), Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh (100%), Cải cách thủ tục hành chính (92,21%).

Về tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội, Khánh Hòa đạt 28,56/39,5 điểm, tương ứng 72,3% (thấp hơn 5,67% kết quả trung bình cả nước), xếp thứ 58/63 tỉnh, thành phố. Trong 3 chỉ số thành phần, chỉ có 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 có chỉ số cao hơn mức trung bình chung cả nước, kết quả đạt 84,85%, xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố. Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội đạt 66,67%, xếp thứ 40/63 tỉnh, thành phố; Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đạt 68,38%, xếp thứ 63/63 tỉnh, thành phố.

**Bảng tổng hợp kết quả các chỉ số thành phần năm 2019**

STT	Chỉ số thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Kết quả (Tỷ lệ điểm)
<b>I.</b>	<b>Kết quả cải cách hành chính của tỉnh được Bộ Nội vụ thẩm định</b>	<b>60,5</b>	<b>52,35</b>	<b>86,53%</b>
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	8,5	8	94,11%
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh	5	5	100%
3	Cải cách thủ tục hành chính	14	12,91	92,21%
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	7,5	6,12	81,6%
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	8	6,5	81,25%
6	Cải cách tài chính công	8,5	5,82	68,47%
7	Hiện đại hóa hành chính	9	8	88,89%

STT	Chỉ số thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Kết quả (Tỷ lệ điểm)
<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>39,5</b>	<b>28,56</b>	<b>72,3%</b>
1	Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6	4	66,67%
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	8,49	84,85%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	23,5	16,07	68,38%
	<b>Chỉ số cải cách hành chính tỉnh năm 2019</b>	<b>100</b>	<b>80,91</b>	<b>80,91%</b>

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

### 2.1. Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

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

Chỉ số thành phần này tối đa 8,5 điểm, trong đó tỉnh tự đánh giá 7 điểm, 1,5 điểm của tiêu chí “Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao” do Bộ Nội vụ thẩm định.

#### **Kết quả đạt được:**

Tỉnh Khánh Hòa đạt kết quả 8/8,5 điểm, chỉ thấp hơn 3 tỉnh, thành phố (Bình Dương, Quảng Bình, Hải Phòng).

Trong đó có 5 tiêu chí thành phần được Bộ Nội vụ thẩm định đạt điểm tối đa, riêng kết quả “Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao” mất 0,5 điểm do trong năm 2019, tỉnh Khánh Hòa hoàn thành 100% nhiệm vụ được giao tuy nhiên có 02 nhiệm vụ hoàn thành muộn so thời hạn quy định (Theo Báo cáo số 11840/BC-VPCP ngày 28/12/2019 của Văn phòng Chính phủ).

### 2.2. Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh

Chỉ số này được đánh giá trên 4 tiêu chí: (1) Theo dõi thi hành pháp luật; (2) Xử lý văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát, hệ thống hóa; (3) Xử lý văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra.

#### **Kết quả đạt được:**

Kết quả thực hiện của tỉnh được Bộ Nội vụ thẩm định, thống nhất đạt điểm tối đa (5/5 điểm).

### 2.3. Cải cách thủ tục hành chính

5 tiêu chí để xác định chỉ số này gồm: (1) Kiểm soát quy định thủ tục hành chính; (2) Công bố, công khai thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ; (3) Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh.

### **Kết quả đạt được:**

Tỉnh tự đánh giá kết quả thực hiện đạt 13,91/14 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 12,91/14 điểm.

Có 03 tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

a) Tiêu chí **“Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị”**, tỉnh tự chấm 0,75/0,75 điểm.

Khi công bố thủ tục hành chính, có nhiều trường hợp một thủ tục có nhiều tình huống giải quyết khác nhau, thành phần hồ sơ khác nhau, thẩm quyền giải quyết và thời hạn khác nhau (ví dụ, Bộ Tài nguyên và Môi trường chỉ công bố 01 thủ tục “Đính chính giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã cấp”, có mã trên cơ sở dữ liệu quốc gia là 1.004193; nhưng thực tế tỉnh phải cụ thể hóa thành 6 quy trình nội bộ mới có thể thực hiện được. Tình huống tương tự ở nhóm các thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký biến động quyền sử dụng đất, giao dịch bảo đảm, lý lịch tư pháp, hộ tịch, cấp chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh lĩnh vực Dược, an toàn thực phẩm, trồng trọt và bảo vệ thực vật,...). Do đó, để việc tra cứu thông tin thủ tục hành chính chi tiết nhất, dễ hiểu, dễ thực hiện nhất đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp và cho cả đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính, Công dịch vụ hành chính công trực tuyến bên cạnh công khai thông tin thủ tục hành chính còn công khai quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, dẫn đến số lượng quy trình nội bộ lớn hơn số lượng thủ tục hành chính trong danh mục đã công bố.

Qua thẩm định, Hội đồng thẩm định đánh giá *“Số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và số TTHC công khai tại Cổng dịch vụ hành chính công trực tuyến là không thống nhất”*. Do đó chỉ chấm tỉnh đạt 0,5/0,75 điểm tại tiêu chí này.

b) Đối với **tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn**, tại thời điểm đánh giá, UBND cấp xã có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn cao nhất với 99,69%, đạt 0,9969/1 điểm; tiếp đến là các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, tỷ lệ 98,68%, đạt 1,48/1,5 điểm; UBND cấp huyện có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn thấp nhất với tỷ lệ 95,31%, tương ứng 1,43/1,5 điểm.

c) Về việc **Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương**

Tỉnh đã triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập từ năm 2014. Đối với việc đánh giá theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ, tỉnh đã nhiều lần đề xuất, kiến nghị trong Báo cáo cải cách hành chính định kỳ để được Văn phòng Chính phủ hướng dẫn, sửa đổi tiêu chí phù hợp thực tế tại địa phương. Tuy nhiên, đến nay chưa có văn bản hướng dẫn.

Hội đồng nhận định “*nội dung này chưa đảm bảo đầy đủ theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP bao gồm đánh giá, phân loại, xếp hạng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo từng hồ sơ (kết quả đánh giá sự hài lòng là một phân cơ sở để đánh giá, phân loại cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức)*”. Do đó, Hội đồng đánh giá tỉnh chưa hoàn thành thực hiện nội dung này theo quy định (đạt 0/0,75 điểm).

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

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

##### **Kết quả đạt được:**

Theo kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ, Khánh Hòa đạt 6,12/7,5 điểm.

Trong đó, có 03 tiêu chí chưa đạt điểm tối đa:

- Về **thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính**, tính mất 1 điểm (đạt 0,5/1,5 điểm) do chưa thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc sở và cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp huyện. Hội đồng nhận xét “*nhiều phòng chuyên môn cấp Sở và phòng chuyên môn cấp huyện có cơ cấu chưa hợp lý. Ví dụ: các Phòng Kinh tế, Tài nguyên và Môi trường, Văn hóa và Thể thao, Y tế thuộc UBND thành phố Nha Trang và nhiều huyện khác*”.

- “**Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015**” của tỉnh năm 2019 là 9,144% (tương đương giảm 62 đơn vị - giảm thêm 9 đơn vị so với năm 2018), đạt 0,9145/1 điểm.

“**Tỷ lệ giảm biên chế so với năm 2015**” của tỉnh năm 2019 là 8,08% (tương đương giảm 173 biên chế - giảm thêm 108 biên chế so với năm 2018), quy đổi đạt 1,212/1,5 điểm.

#### **2.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

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

##### **Kết quả đạt được:**

Bộ Nội vụ thẩm định, thống nhất kết quả tự đánh giá của tỉnh, đạt 6,5/8 điểm. Tỉnh Khánh Hòa bị trừ điểm ở các 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**” chỉ đạt 0,5/1 điểm do vẫn còn một số đơn vị sự nghiệp công lập chưa được phê duyệt danh mục vị trí việc làm.

- Nội dung “**Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức**” đạt 1/1,5 điểm do trong năm 2019, tỉnh Khánh Hòa có Lãnh đạo UBND cấp tỉnh bị kỷ luật.

- **Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã và cán bộ cấp xã** của tỉnh chưa đảm bảo 100% do đó chỉ được 0,5/ 1 điểm.

## **2.6. Cải cách tài chính công**

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

### **Kết quả đạt được:**

Bộ Nội vụ thống nhất với điểm tự chấm của tỉnh là 5,82/8,5 điểm. Tỉnh bị mất điểm ở các tiêu chí thành phần sau:

- **Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước năm 2019** của tỉnh bằng 55,7835% so với kế hoạch, chưa đáp ứng điều kiện để đạt điểm (giải ngân 70% trở lên).

- Về **Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách**, tỉnh đã thực hiện 1.180.751.000 /1.445.542.000 đồng theo kiến nghị của Kiểm toán Nhà nước đưa ra, tỷ lệ 82%, đạt 0,25/1 điểm.

- Hiện nay, tỉnh chưa ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng theo quy định tại Nghị định số 152/2017/NĐ-CP, do đó mất 0,25/5 điểm tại tiêu chí **Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công**.

- **Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015** của tỉnh là 3,1712%, tương đương 0,3171/1 điểm. Từ năm 2015 đến 2019, toàn tỉnh đã tăng thêm 23 đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi thường xuyên (tăng 1 đơn vị so với năm 2018), nên giảm chi trực tiếp cho ngân sách nhà nước.

## **2.7. Hiện đại hóa hành chính**

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

### **Kết quả đạt được**

Bộ Nội vụ thẩm định kết quả thực hiện của tỉnh đạt 8/9 điểm. Các tiêu chí về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, triển khai dịch vụ bưu chính công ích, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đều đạt điểm tối đa.

Riêng tiêu chí thành phần Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh chưa được Hội đồng cho điểm. Theo Kế hoạch số 1411/QĐ-UBND ngày 14/05/2019 của UBND tỉnh về Kế hoạch thực hiện Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước, việc xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Khánh Hòa sẽ hoàn thành vào năm 2020. Tại thời điểm đánh giá, Sở Thông tin và Truyền thông đã làm việc với đơn vị cung cấp giải pháp để thống nhất yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống và phương án triển khai. Theo kết quả báo cáo của Bộ Nội vụ, chỉ có 9/63 tỉnh, thành phố đã xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh và đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, chức năng theo quy định.

## **2.8. 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; (3) Thu ngân sách theo Kế hoạch được Chính phủ giao; (4) Tỷ lệ tăng GRDP và (5) Thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội. Mức độ phát triển doanh nghiệp được đánh giá qua 02 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.

Cao Bằng và Ninh Thuận là 2 tỉnh đạt kết quả tối đa tại các tiêu chí này.

### **Kết quả đạt được:**

Tỉnh Khánh Hòa đạt được 4/6 điểm, xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố, trong đó:

- Tiêu chí “*Mức độ thu hút đầu tư*” đạt 0/1 điểm và Khánh Hòa là 1 trong 11 tỉnh, thành phố không có điểm ở tiêu chí này.
- Tiêu chí “*Mức độ phát triển doanh nghiệp*” chỉ đạt 1/2 điểm.

## **2.9. 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**

Chỉ số thành phần 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 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 thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai và đăng ký kinh doanh. 06 đơn vị cấp huyện được khảo sát 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 thủ tục hành chính được khảo sát là tư pháp và lao động - thương binh và xã hội.

### **Kết quả đạt được:**

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 đạt 8,49/10 điểm, xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố. Kết quả từng chỉ số như sau:

- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh đạt 80,26%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 6,22%, tương đương 1,20/1,5 điểm trong hệ thống tiêu chí đánh giá.

- Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt 80,46%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 6,08%, quy đổi đạt 1,21/1,5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về công chức trong giải quyết thủ tục hành chính đạt 78,87%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 6,75%, được 2,22/2,5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 83,18%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 5,38%, đạt 2,18/2,5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 83,18%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 5,38%, đạt 2,18/2,5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của tỉnh đạt 63,78%, thấp hơn chỉ số chung cả nước 9,88%, tương đương 1,68/2 điểm.

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 77,64%, thấp hơn Chỉ số hài lòng chung của cả nước (6,81%). Tuy nhiên, kết quả này khá tương đồng với kết quả khảo sát của tỉnh khi xét trong phạm vi đối tượng, lĩnh vực khảo sát của Bộ Nội vụ là khách hàng của 6 Sở, 6 UBND cấp huyện và 18 UBND cấp xã.

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

### **2.10. 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.

Các tiêu chí này được xác định trên cơ sở khảo sát ý kiến đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Tổng số mẫu khảo sát phân bổ cho các tỉnh là 175 phiếu, cụ thể:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh: 30 phiếu.

- Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: 57 phiếu/19 cơ quan (3 người/cơ quan).

- Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: 76 phiếu/19 cơ quan (4 người/cơ quan).



- Lãnh đạo UBND cấp huyện: 12 phiếu/4 huyện (3 người/huyện).

### **Kết quả đạt được:**

Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh Khánh Hòa đạt 16,07/23,5 điểm, xếp thứ 63/63, khoảng cách chênh lệch với tỉnh dẫn đầu (Gia Lai) là 5,18 điểm. Kết quả cụ thể từng tiêu chí như sau:

#### **a) Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành**

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 3,28/5 điểm, tương đương 65,6% (thấp hơn 11,14% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố), xếp thứ 63/63 tỉnh, thành phố. Kết quả đạt được của các tiêu chí thành phần như sau:

- Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL đạt 72,78% (thấp hơn trung bình chung cả nước 8,24%);

- Tính hợp lý của các VBQPPL đạt 73,95% (thấp hơn trung bình chung cả nước 9,46%);

- Tính khả thi của các VBQPPL đạt 63,57% (thấp hơn trung bình chung cả nước 11,12%);

- Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL đạt 57,33% (thấp hơn trung bình chung cả nước 14,16%).

#### **b) Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính**

Khánh Hòa đạt 2,56/4,5 điểm, tương đương 56,89% (thấp hơn 16,28% so với kết quả chung cả nước), xếp thứ 63/63 tỉnh, thành phố. 03 tiêu chí thành phần đều có kết quả đạt được dưới 60%, cụ thể:

- Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh đạt 58,58% (thấp hơn trung bình chung cả nước 16,3%);

- Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh được 53,71% (thấp hơn trung bình chung cả nước 17,42%);

- Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện đạt 58,62% (thấp hơn trung bình chung cả nước 14,88%).

#### **c) Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức**

Tỉnh đạt 1,72/2 điểm tại tiêu chí này, tương ứng 86% (thấp hơn kết quả trung bình các tỉnh, thành phố 0,3%), xếp thứ 37/63 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 được 86,70%;

- Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức được 84,44%.

#### **d) Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức**

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 2,69/4 điểm, tương ứng 67,25% (thấp hơn trung bình cả nước 8,15%), xếp thứ 61/63 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 70,53%;
- Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 69,26%;
- Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc đạt 72,52%;
- Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính được 56,42%.

#### **đ) Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công**

Kết quả tác động cải cách hành chính đến tài chính công năm 2019 đạt 2,85/4 điểm, tương ứng 71,25%, xếp thứ 63/63 tỉnh, thành phố. Các tiêu chí thành phần có kết quả khá thấp so với trung bình cả nước (thấp hơn từ 7 đến gần 11%), trong đó tiêu chí “Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính” có kết quả thấp nhất. Cụ thể:

- Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị đạt 70,94%;
- Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công đạt 73,45%;
- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đạt 69,62%;
- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập được 70,84%.

#### **e) Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính**

Các tiêu chí và kết quả đạt được của các tiêu chí thành phần cấu thành của tiêu chí như sau:

- Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh đạt 76,79%;
- Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh (74,36%);
- Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh (73,96%);
- Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO (72,29%).

Tổng hợp chung, kết quả tác động cải cách hành chính do Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện đánh giá đạt 2,97/4 điểm, tương ứng 74,25% (thấp hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố 7,25%), xếp thứ 61/63 tỉnh, thành phố.

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Năm 2019, Bộ Nội vụ tiếp tục áp dụng hệ thống tiêu chí đánh giá mới để đánh giá Chỉ số PAR-Index của các Bộ, các tỉnh, thành phố; hệ thống tiêu chí tiếp tục cập nhập một số nội dung mới, hoàn thiện về mặt nội dung, cách thức chấm điểm, đánh giá sát với kết quả đầu ra. Các Bộ, tỉnh, thành phố tiếp tục thực hiện đánh giá qua phần mềm Hệ thống quản lý chấm điểm xác định Chỉ số cải cách hành chính các cấp do Bộ Nội vụ triển khai, qua đó công tác đánh giá Chỉ số CCHC ngày càng chuyên nghiệp, thuận tiện, tiết kiệm và rút ngắn thời gian hơn.

Kết quả Chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2019 đạt thứ hạng 34/63 tỉnh, thành phố, giảm 23 bậc xếp hạng. Trong khi kết quả thực hiện CCHC của tỉnh được Bộ Nội vụ thẩm định tiếp tục đạt kết quả khá tốt (xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố), ý kiến đánh giá khách quan của người dân, doanh nghiệp đối với công tác CCHC của tỉnh tiếp tục đạt kết quả khả quan thì kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của Lãnh đạo tỉnh đối với các lĩnh vực CCHC của tỉnh tiếp tục đạt rất thấp (xếp thứ 63/63 tỉnh, thành phố), dẫn đến tổng hợp Chỉ số CCHC chung xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố.

Qua phân tích cụ thể trên một số lĩnh vực, có thể nhận thấy khoảng cách rất lớn giữa kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ so với đánh giá của Lãnh đạo tỉnh, cụ thể:

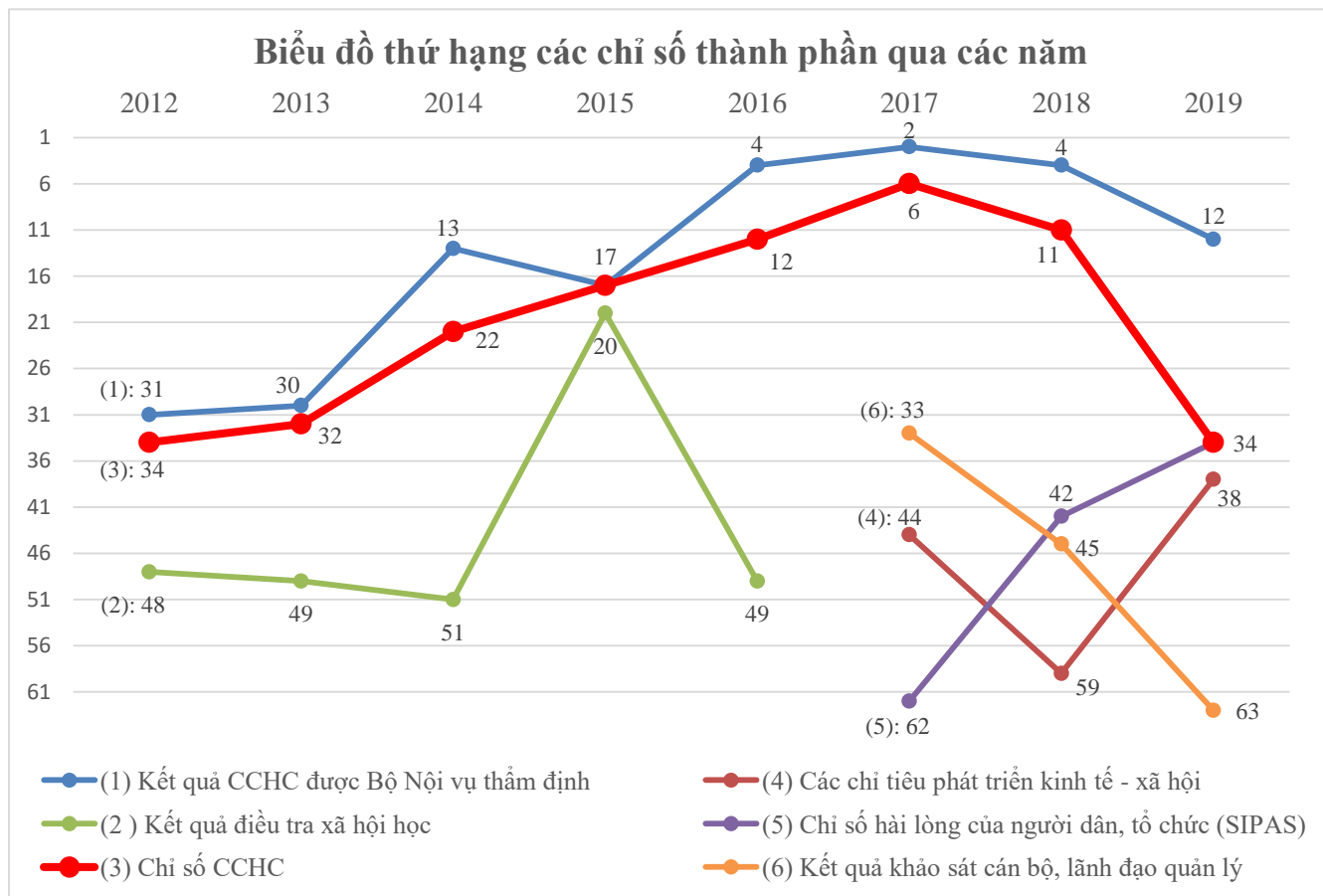
- Đối với lĩnh vực “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật”, kết quả lĩnh vực này từ năm 2017 đến năm 2019 của tỉnh rất cao (có 2 năm đạt điểm tuyệt đối), tuy nhiên đánh giá của Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện về chất lượng văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh khá thấp, tất cả các tiêu chí thành phần đều thấp hơn tỷ lệ điểm trung bình chung của cả nước.

- Về lĩnh vực “Cải cách tổ chức bộ máy”, kết quả khảo sát từ năm 2017 đến năm 2019 cũng cho thấy Lãnh đạo tỉnh đánh giá tác động của cải cách hành chính đến tổ chức bộ máy chưa cao và có chiều hướng giảm dần (từ 66,84% xuống 56,97%). Năm 2019, kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với lĩnh vực này giảm 6,56% so với năm 2018, trong khi kết quả thực hiện được Bộ Nội vụ thẩm định tăng 5,2%.

- Đối với lĩnh vực “Hiện đại hóa hành chính”, kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ từ năm 2017 đến năm 2019 đối với việc thực hiện của tỉnh khá cao (đều trên 85%), trong đó năm 2017 xếp thứ hạng 2/63 tỉnh, thành phố và năm 2018 dẫn đầu cả nước về kết quả thực hiện lĩnh vực này. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý chưa thể hiện tương xứng, cụ thể: năm 2017 xếp thứ 28, năm 2018 xếp thứ 38/63 tỉnh, thành phố. Đồng thời, kết quả khảo sát Lãnh đạo tỉnh giảm dần qua các năm (từ năm 2017 đến năm 2019 giảm 2,81%) trong khi kết quả trung bình chung cả nước tăng dần (từ năm 2017 đến năm 2019 tăng 4,77%).

Từ năm 2012-2016, Bộ Nội vụ xem kết quả điều tra xã hội học của người dân, doanh nghiệp và ý kiến cán bộ, lãnh đạo quản lý đánh giá công tác CCHC của

địa phương mình trên một số lĩnh vực là nội dung quan trọng trong kết quả Chỉ số CCHC (chiếm 38%, trong đó kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý chiếm tỷ trọng cao hơn). Kết quả khảo sát này có ảnh hưởng rất lớn đến chỉ số và thứ hạng CCHC của tỉnh. Biểu đồ thứ hạng các chỉ số thành phần bên dưới<sup>(1)</sup> cho thấy khoảng cách thứ hạng giữa kết quả do Bộ Nội vụ thẩm định và thứ hạng kết quả điểm điều tra xã hội học theo xu hướng ngày càng tăng (trừ năm 2015). Năm 2016, trong khi thứ hạng của tỉnh khá cao (4/63 tỉnh, thành phố) thì kết quả đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý còn thấp (xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố).



Sang giai đoạn từ năm 2017-2019, Bộ Nội vụ phân rõ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức để đánh giá tác động của CCHC bên cạnh kết quả khảo sát ý kiến cán bộ, lãnh đạo quản lý. Kết quả điểm CCHC tỉnh Khánh Hòa do Bộ Nội vụ thẩm định tiếp tục tăng và đạt trên 86% vào năm 2019, mặc dù thứ hạng có giảm (từ 4 xuống 12/63 tỉnh, thành phố) do sự cạnh tranh quyết liệt giữa các tỉnh, thành phố. Đồng thời, kết quả mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công tác CCHC của tỉnh tuy chưa cao nhưng đang dần cải thiện qua các năm. Trong khi đó, đánh giá của Lãnh đạo tỉnh đối với kết quả CCHC của tỉnh ngày càng thấp (từ xếp hàng 33/63 năm 2017 xuống 63/63 tỉnh, thành vào năm 2019), dẫn đến kết quả CCHC chung của tỉnh ở vị thứ 23/63 tỉnh, thành phố.

<sup>1</sup> Việc khảo sát người dân, tổ chức và cán bộ, lãnh đạo quản lý thực hiện từ năm 2012. Tuy nhiên từ năm 2017, Bộ Nội vụ mới phân rõ kết quả tác động của CCHC thành 03 nhóm: (1) Chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp; (2) Ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý; (3) Chỉ tiêu kinh tế - xã hội.

#### 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 cải cách hành chính một cách đồng bộ, toàn diện, liên tục và thực chất. Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tăng cường trách nhiệm lãnh đạo tổ chức thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh; tiếp tục đẩy mạnh thực hiện 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 vượt mức các mục tiêu đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh giai đoạn 2016 - 2020 và thực hiện các nội dung sau:

- Toàn bộ các sở, ngành, địa phương phải quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, phấn đấu tiến tới 100% hồ sơ đúng và sớm hạn; thực hiện công khai đầy đủ, đúng quy định toàn bộ thủ tục hành chính. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh thực hiện văn bản điện tử, thực hiện các giải pháp tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh mục được UBND tỉnh công bố, dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến; đồng bộ hóa toàn bộ dịch vụ công mức độ 3, 4 lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo tinh thần Nghị quyết 02/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2020.

- 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 chỉ số mức độ hài lòng năm 2019 của tỉnh và Báo cáo SIPAS 2019 của Bộ Nội vụ 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 80%.

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

- 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 06/CT-UBND ngày 21/04/2020; 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 theo Chỉ thị 10/CT-UBND ngày 12/8/2020 của UBND tỉnh. Giao 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 Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường cạnh tranh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2020 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa ban hành kèm theo Quyết định số 414/QĐ-UBND ngày 24/02/2020 của UBND tỉnh để góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, thúc đẩy khởi nghiệp, thu hút đầu tư trên địa bàn tỉnh.

- Giao 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.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo./.

***Nơi nhận:***

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

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn 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 2019**

---

<b>Stt</b>	<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Điểm đạt được</b>	<b>Tỷ lệ</b>	<b>Xếp hạng</b>
1	Tác động đến chất lượng thể chế	5,00	3,28	65,6%	63
2	Tác động đến tổ chức bộ máy	4,50	2,56	56,89%	63
3	Tác động đến quản lý công chức	2,00	1,71	85,5%	37
4	Tác động đến chất lượng CCVC	4,00	2,69	67,25%	61
5	Tác động đến quản lý tài chính công	4,00	2,85	71,25%	63
6	Tác động đến hiện đại hóa hành chính	4,00	2,97	74,25%	61
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>23,50</b>	<b>16,07</b>	<b>68,38%</b>	<b>63</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

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC			2019	2018
1.	Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	39,38%	35,00%
		Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	39,58%	43,96%
		Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	20,21%	21,25%
		Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,46%	2,71%
		Khác	1,04%	0,42%
2.	Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	31,04%	27,29%
		Thông qua chính quyền cấp xã	54,17%	59,58%
		Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	19,58%	23,13%
		Thông qua mạng Internet	8,54%	8,96%
		Khác	3,13%	3,13%
3.	Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,54%	72,08%
		Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	25,21%	31,67%
		Qua Internet	6,46%	5,83%
		Qua người thân, bạn bè	10%	7,92%
		Khác	0,63%	0,83%
4.	Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	19,17%	80,92%
		2 lần	60,83%	
		3 lần	15,21%	14,88%
		4 lần	3,75%	
		5 – 7 lần	1,04%	1,26%
		Trên 7 lần		2,94%
5.	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%	1,25%
6.	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	Có	1,25%	1,25%



<b>NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>			<b>2019</b>	<b>2018</b>
7.	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,71%	92,92%
		Sớm hẹn	2,71%	3,13%
		Trễ hẹn	4,58%	3,96%
8.	Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	50%	31,58%
9.	Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	13,64%	5,26%
10.	Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận một cửa	Phù hợp	93,96%	-
11.	Tiếp nhận hồ sơ tại BPMC, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính	Phù hợp	97,92%	-
12.	Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính	Phù hợp	94,79%	-
13.	Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua Internet	Phù hợp	92,29%	-

## **II. Mong đợi của người dân, tổ chức**

<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	55,21%	52,92%
2	Rút ngắn thời gian giải quyết dịch vụ công	46,25%	43,96%
3	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	41,88%	47,29%
4	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	29,17%	32,08%
5	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	28,54%	19,58%
6	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	27,29%	31,67%

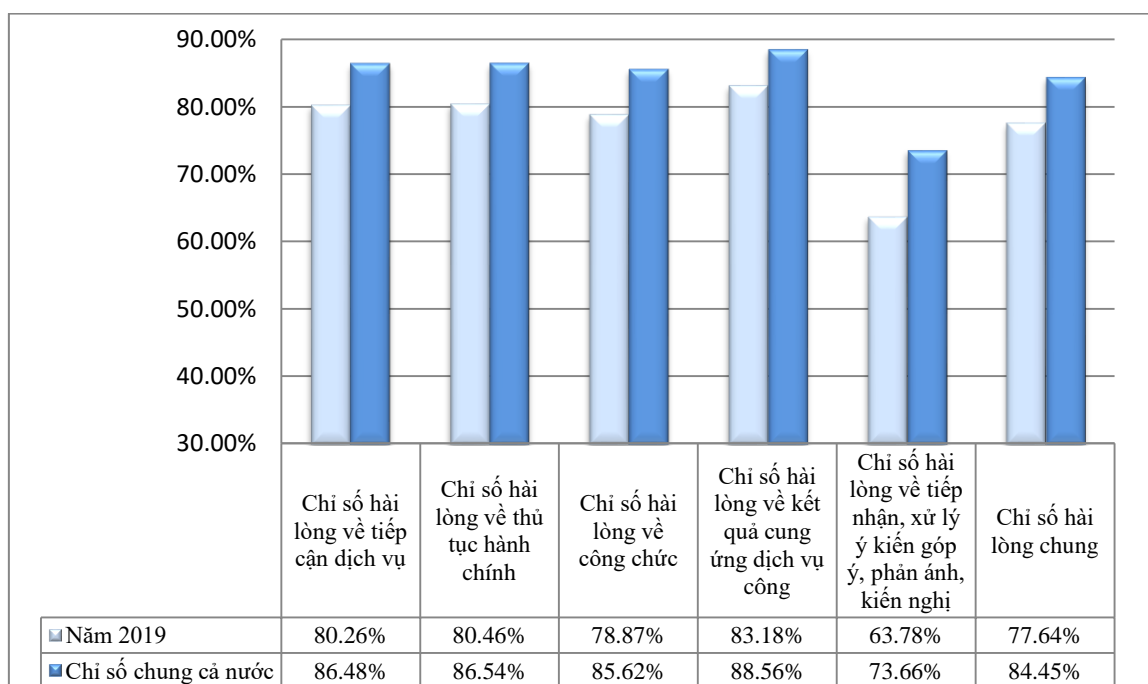
<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
7	Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	17,50%	11,88%
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,42%	10,83%
9	Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9,58%	15,21%
10	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,96%	5,42%
11	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	8,75%	6,25%
12	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời, tích cực	8,75%	13,33%
13	Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng, thuận tiện hơn	7,50%	8,13%
14	Khác	1,05%	0,63%

### **III. Chỉ số thành phần SIPAS 2019 tỉnh Khánh Hòa**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Năm 2019</b>
	<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,83%
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	83,13%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	77,50%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	74,58%
	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	<b>80,26%</b>
	<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
5	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	81,67%
6	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	80,21%
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	81,46%
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	78,13%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	80,83%
	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	<b>80,46%</b>
	<b>CÔNG CHỨC</b>	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82,71%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	78,75%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	78,33%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	78,54%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	75,21%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2019
15	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80,83%
16	Công chức tận tình giúp đỡ	77,71%
	<b>Công chức nói chung</b>	<b>78,87%</b>
	<b>KẾT QUẢ</b>	
17	Kết quả phù hợp với quy định	81,67%
18	Kết quả có thông tin đầy đủ	84,38%
19	Kết quả có thông tin chính xác	84,17%
20	Kết quả đảm bảo tính công bằng	82,50%
	<b>Kết quả nói chung</b>	<b>83,18%</b>
	<b>TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	
21	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,85%
22	Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,72%
23	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	61,28%
24	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,28%
	<b>Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung</b>	<b>63,78%</b>
	<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>77,64%</b>

**IV. So sánh các chỉ số hài lòng thành phần của tỉnh năm 2019 với chỉ số chung cả nước**



**Phụ lục 3. Tóm tắt Chỉ số Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa qua các năm  
(Từ năm 2012 – 2019)**

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, LĐ 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, LĐ 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	80,91	80,91	34

**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 - 2019**

**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 - 2019**

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

*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*