

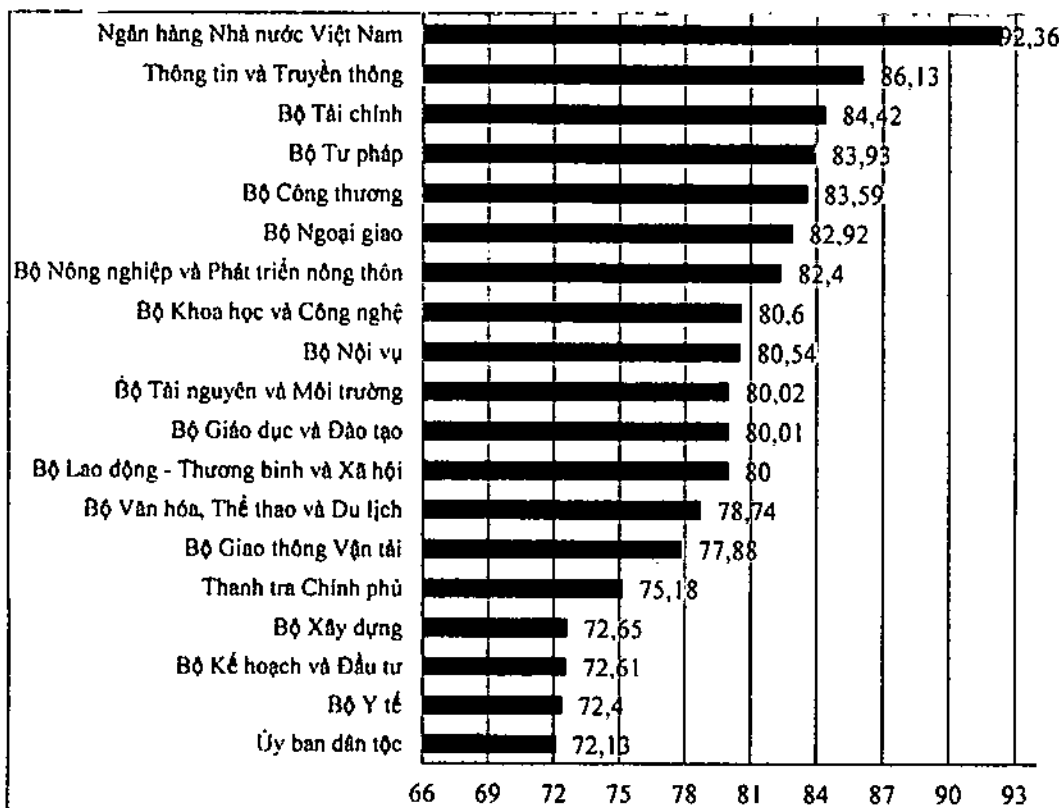
- Đánh giá thông qua điều tra xã hội học: Việc điều tra xã hội học được tiến hành khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của các nhóm đối tượng khác nhau. Đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp bộ, việc điều tra xã hội học được tiến hành với 3 nhóm đối tượng: (1) Lãnh đạo cấp Vụ / Cục/ Tổng Cục; (2) Lãnh đạo cấp sở của 63 tỉnh, thành phố đánh giá về cải cách hành chính của bộ chủ quản; (3) Lãnh đạo cấp phòng của các sở tại 63 tỉnh, thành phố; (4) Công chức phụ trách cải cách hành chính. Đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh, việc điều tra xã hội học được thực hiện với 5 nhóm đối tượng: (1) Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh (30 người), (2) Lãnh đạo cấp sở (3 người/sở x 19 sở), (3) Lãnh đạo cấp phòng thuộc sở (3 người/sở x 19 sở); (4) Lãnh đạo cấp huyện (3 người/huyện x 8 huyện), (5) Doanh nghiệp, Người dân (120 phiếu/6 sở và 480 người/6 huyện).

Tổng hợp điểm Bộ Nội vụ đánh giá và điểm qua điều tra xã hội học là căn cứ để tính Chỉ số cải cách hành chính cho từng bộ, từng tỉnh. Chỉ số cải cách hành chính được xác định bằng tỉ lệ % giữa "Tổng điểm đạt được" và "Tổng điểm tối đa".

II. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2017 CỦA CÁC BỘ, CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG

1. Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các bộ

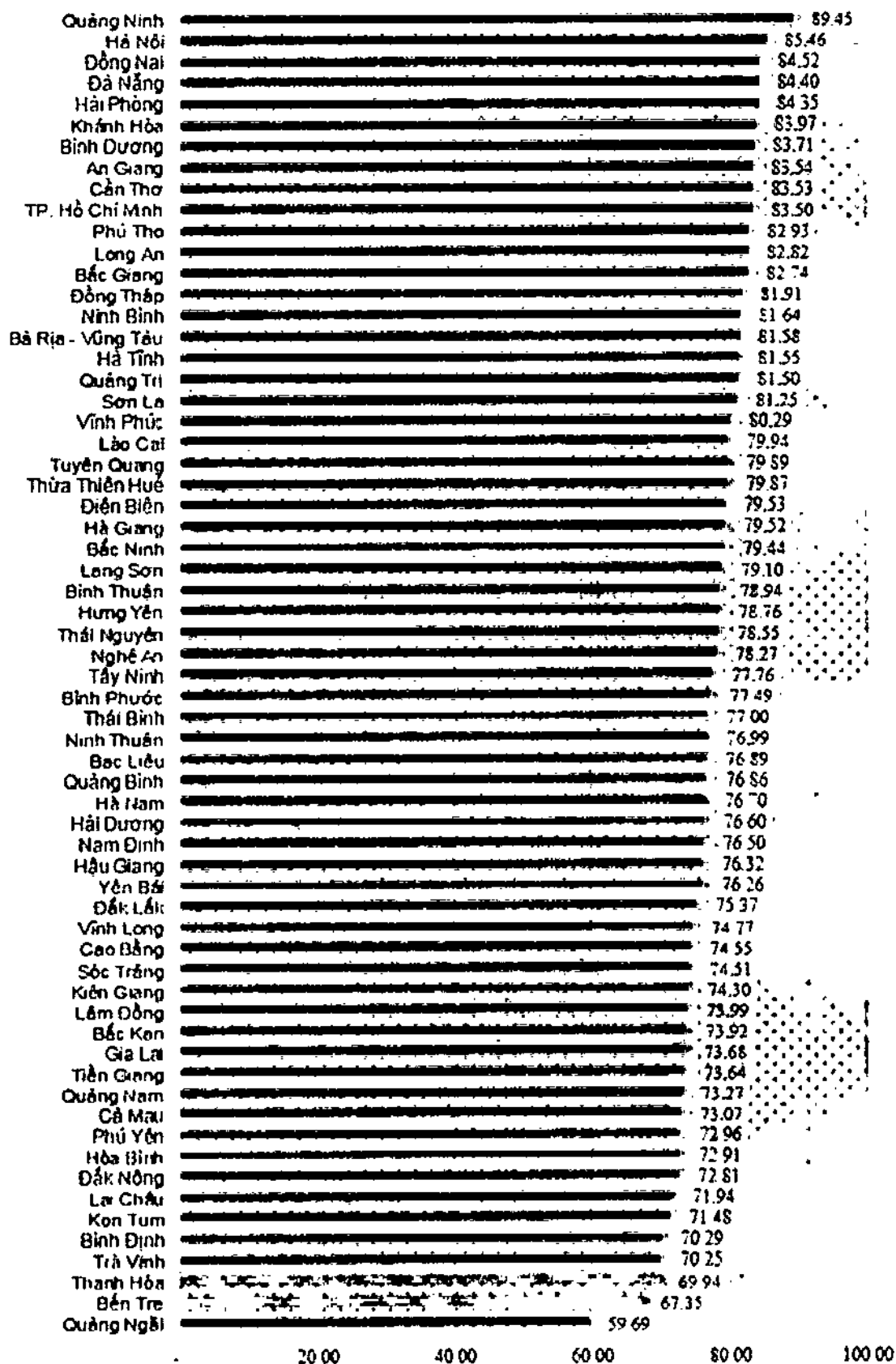
Giá trị trung bình Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của 19 bộ đạt được là 79,92% (năm 2016 là 80,94%, năm 2015 đạt 85,3%). Ngân hàng Nhà nước Việt Nam tiếp tục có chỉ số cải cách hành chính cao nhất (92,36%), đứng cuối bảng xếp hạng là Ủy Ban Dân tộc (72,13%), khoảng cách chênh lệch là 20,23%.



Biểu đồ 1: Chỉ số CCHC năm 2017 của các bộ

2. Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Năm 2017, Chỉ số cải cách hành chính của các tỉnh, thành phố có giá trị trung bình đạt 77,72% (năm 2016 là 74,54%), trong đó, có 32/63 đơn vị đạt kết quả trên giá trị trung bình.



Biểu đồ 2: Chỉ số CCHA năm 2017 của các tỉnh, thành phố

III. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2017 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 tỉnh Khánh Hòa

Năm 2017, tỉnh Khánh Hòa tự đánh giá 61,69/64,5 điểm¹, Bộ Nội vụ thẩm định đạt 54,68/65,5 điểm. Điểm đánh giá tác động của CCHC đạt 29,29/34,5 điểm. Tổng cộng đạt 83,97 điểm, Chỉ số cải cách hành chính đạt 83,97%, xếp thứ 06/63 tỉnh thành, tăng 6 bậc so với năm 2016. Đây là năm thứ 6 tỉnh Khánh Hòa có Chỉ số cải cách hành chính cao hơn mức trung bình chung của các tỉnh thành và cũng là năm thứ 5 liên tiếp tăng vị trí xếp hạng.

Tóm tắt Chỉ số Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa qua các năm (Từ năm 2012 – 2017)

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) ²		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) ³	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 65,5 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 34,5 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Chỉ số SIPAS	Khảo sát CC,	Tác động đến			

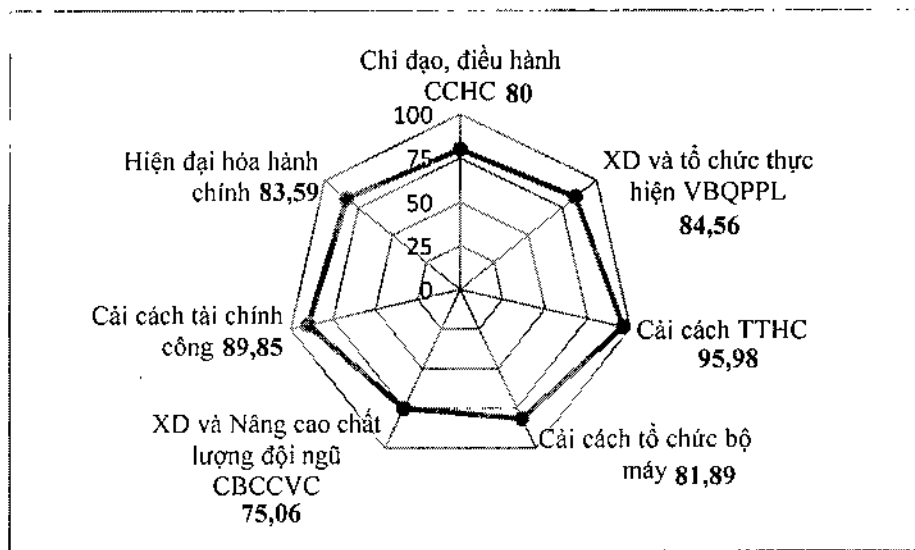
¹ Trong đó 1 điểm tại tiêu chí Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao do Hội đồng thẩm định chấm.

² Năm 2016 tạm thời chưa áp dụng đánh giá đối với tiêu chí 8.3 Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công (điểm tối đa 2,5), chờ hướng dẫn của Bộ Nội vụ nên tổng điểm tối đa là 97,5 điểm.

³ Tỉnh tự đánh giá, Bộ Nội vụ thẩm định.

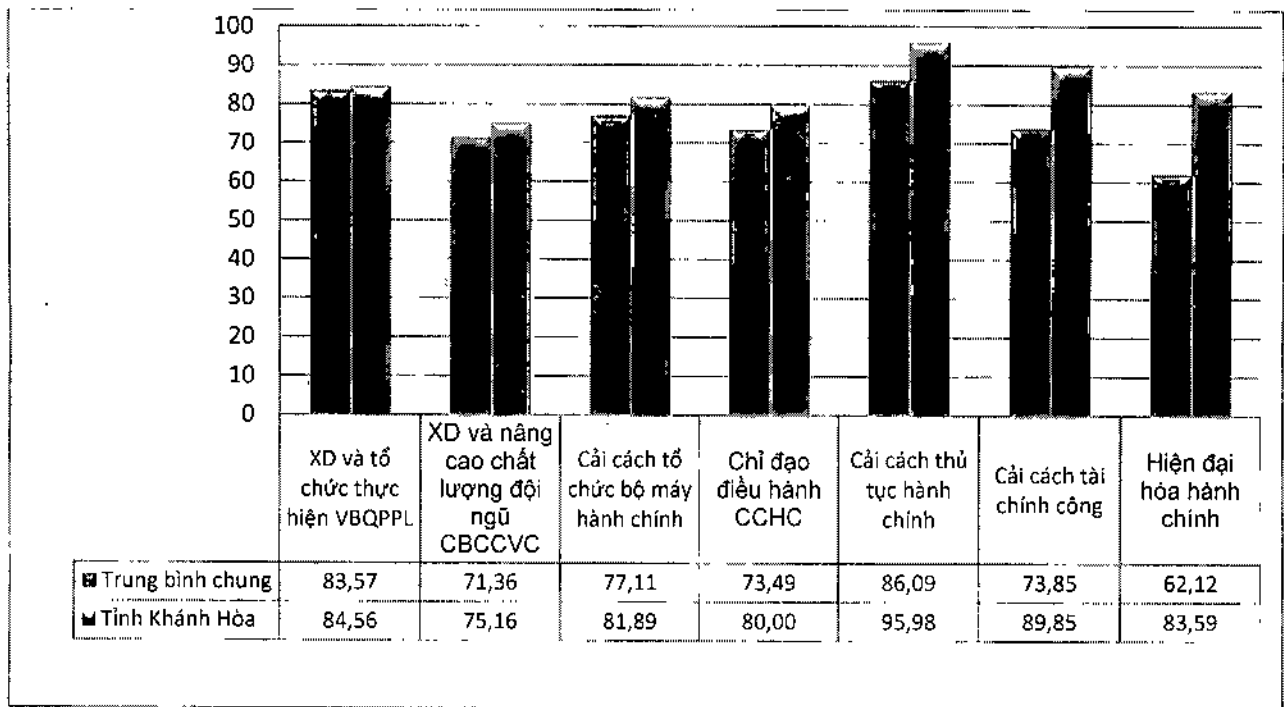
				LĐ quản lý	phát triển KT- XH			
2017	61,69	54,68	10,41	16,38	2,5	83,97	83,97	6

Tỉnh Khánh Hòa có 6 tiêu chí đạt chỉ số thành phần từ 80% trở lên, trong đó 1 tiêu chí trên 90%, cụ thể: Cải cách thủ tục hành chính đạt cao nhất (95,98%); tiếp theo lần lượt Cải cách tài chính công (89,85%), Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (84,56%), Hiện đại hóa hành chính (83,59%), Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (81,89%), Công tác chỉ đạo điều hành CCHC (80%). Tiêu chí Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức viên chức đạt 75,06%.



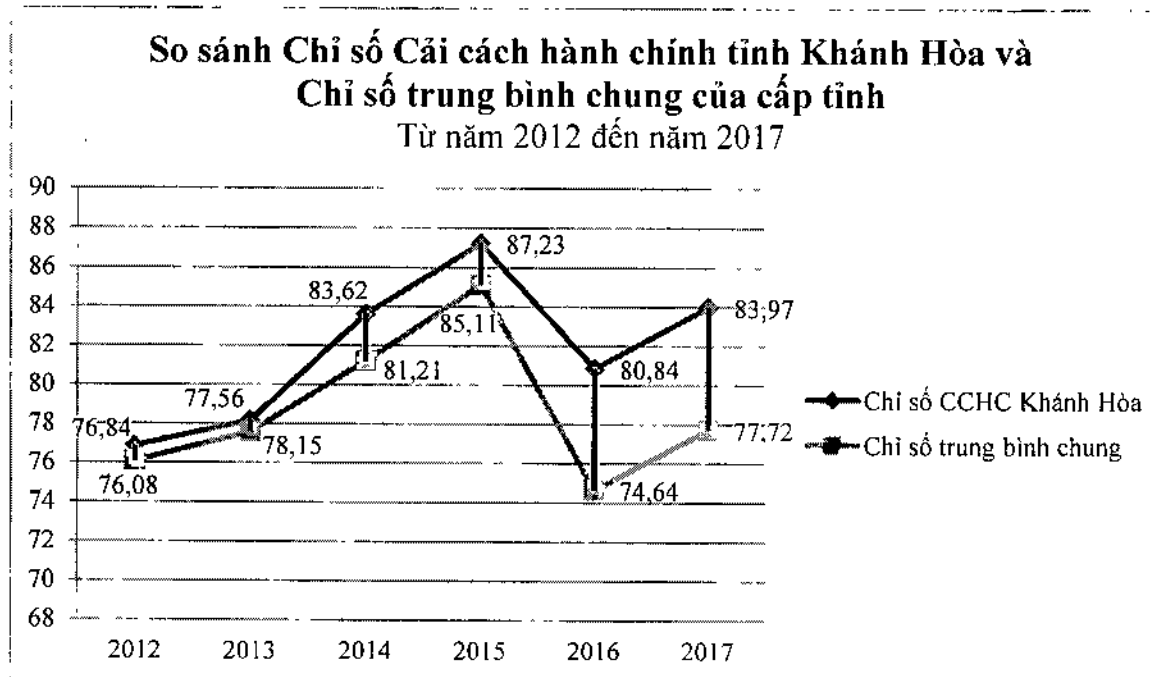
Biểu đồ 3: Chỉ số CCHC thành phần năm 2017 của tỉnh Khánh Hòa

Tất cả các tiêu chí đều có Chỉ số thành phần cao hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố, trong đó tiêu chí Hiện đại hóa hành chính, cao hơn 21,47%, tiếp theo lần lượt: Cải cách tài chính công (16%); Cải cách thủ tục hành chính (9,89%); Công tác chỉ đạo điều hành CCHC (6,51%); Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (4,78%); Xây dựng và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức (3,7%); Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (0,99%).



Biểu đồ 4. So sánh Chỉ số thành phần tỉnh Khánh Hòa với trung bình chung

Tiếp tục phát huy kết quả đạt được năm 2016, công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính được các cấp quan tâm, chỉ đạo, sự nỗ lực, cố gắng của các cơ quan, đơn vị trong triển khai đầy đủ các nội dung, nhiệm vụ được giao, nhiều mô hình cải cách hành chính hay, giải pháp mới được thực hiện trong quá trình triển khai nhiệm vụ đã góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính của tỉnh năm 2017.



Nhìn kết quả trên biểu đồ, ta có thể thấy Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa qua các năm đều cao hơn Chỉ số trung bình chung của cấp tỉnh và khoảng cách chênh lệch ngày càng tăng cho thấy những nỗ lực cải thiện Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh nhanh hơn một số tỉnh, thành phố trong cả nước.

2. Chỉ số thành phần đánh giá kết quả cải cách hành chính theo từng lĩnh vực

* Trong 66 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của tỉnh (điểm tự đánh giá) có:

- **49 /66 tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (chiếm 71,01%), đạt 44,5 điểm/44,5 điểm.**

- **11/66 tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (chiếm 20,29%), đạt 10,17/13 điểm.**

- **06/66 tiêu chí thành phần không có điểm (chiếm 8,7%).**

Như vậy, nhóm tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của tỉnh sau khi được Bộ Nội vụ thẩm định đạt 54,67/62 điểm, đạt tỷ lệ 88,18% **cao hơn 12,76% so với điểm trung bình chung** của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (75,42%).

* Nhóm tiêu chí đánh giá tác động của cải cách hành chính thông qua điều tra, khảo sát người dân, doanh nghiệp và các đối tượng liên quan và tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đạt 29,29/38 điểm, đạt tỷ lệ 77,08% **thấp hơn 4,4% so với điểm trung bình chung** của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (81,48%).

Nếu so sánh tương quan giữa 2 nhóm tiêu chí đánh giá có thể thấy mặc dù công tác cải cách hành chính đã được Tỉnh ủy, UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo sát sao, quyết liệt, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, tuy nhiên những kết quả đạt được vẫn chưa đáp ứng được sự mong đợi của người dân, doanh nghiệp và cả đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

Kết quả cụ thể như sau:

2.1. Lĩnh vực Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Chỉ số thành phần Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính được đánh giá trên 6 tiêu chí: (1) Kế hoạch cải cách hành chính năm; (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/giải pháp mới trong cải cách hành chính; (6) Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

Tổng điểm tối đa của tiêu chí này là 10 điểm.

Kết quả đạt được

Tỉnh tự đánh giá 9/10 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 8/10 điểm. Chỉ số thành phần đạt 80%, cao hơn 6,51% so với mức trung bình chung của các tỉnh, thành.

Các tiêu chí: Kế hoạch cải cách hành chính năm, Công tác kiểm tra cải cách hành chính, Công tác tuyên truyền cải cách hành chính, Sáng kiến trong cải cách hành chính đều đạt điểm tối đa.

Các tiêu chí không có điểm hoặc không đạt điểm tối đa như sau:

a) Tiêu chí **1.2 Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ** chỉ đạt 2/3 điểm, cụ thể:

- Báo cáo định kỳ quý, 6 tháng, năm về CCHC: 1/1 (Sở Nội vụ phụ trách)
- Báo cáo năm về kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật: 0,5/0,5 (Sở Tư pháp phụ trách)
- Báo cáo năm về theo dõi thi hành pháp luật: 0,25/0,25 (Sở Tư pháp phụ trách)
- Báo cáo năm về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức: 0,25/0,25 (Sở Nội vụ phụ trách)
- Báo cáo định kỳ hàng quý, năm về kết quả ứng dụng công nghệ thông tin: 0/1. Theo thẩm định của Hội đồng thì Báo cáo Công nghệ thông tin Quý II, III, IV đều trễ so với yêu cầu (Sở Thông tin và Truyền thông phụ trách).

b) Tiêu chí 1.6 Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao: không điểm (điểm tối đa 1 điểm)

Cách chấm điểm của tiêu chí này như sau:

- Hoàn thành đúng tiến độ 100% số nhiệm vụ được giao trong năm: 1 điểm
- Hoàn thành 100% số nhiệm vụ được giao nhưng có nhiệm vụ hoàn thành muộn so với tiến độ: 0,5 điểm
- Hoàn thành dưới 100% số nhiệm vụ được giao: 0 điểm

Theo Báo cáo số 1270/BC-TCTTTg ngày 27/12/2017 của Tổ công tác của Thủ tướng Chính phủ thì trong năm 2017 tỉnh Khánh Hòa còn 01 nhiệm vụ chưa hoàn thành, do đó, Hội đồng thẩm định chấm không điểm tiêu chí này

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh

2.2. Lĩnh vực Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh

Chỉ số thành phần Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Theo dõi thi hành pháp luật; (2) Xử lý văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát; (3) Xử lý văn bản trái pháp luật phát hiện qua kiểm tra.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; (2) Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; (3) Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; (4) 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.

Lĩnh vực này tối đa 10 điểm, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 5 điểm, điều tra xã hội học chiếm 5 điểm.

Kết quả đạt được

Tỉnh đạt được chỉ số 84,56% xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố, cao hơn mức trung bình chung gần 1%, cụ thể:

a) Đối với các tiêu chí tự chấm, tình tự chấm và Bộ Nội vụ thẩm định đều thống nhất đạt 4,97/5 điểm; tình chưa đạt điểm tối đa do còn 01 văn bản quy phạm pháp luật chưa kiến nghị xử lý sau rà soát trong năm 2017.

Cơ quan phụ trách: Sở Tư pháp

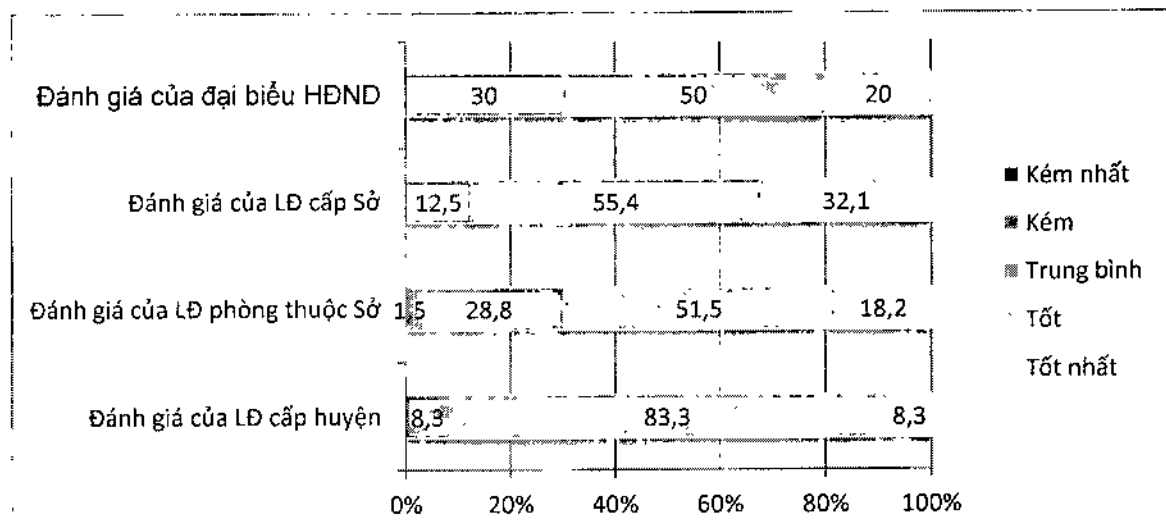
b) Thông qua kết quả khảo sát **30 Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, 57 Lãnh đạo cấp sở, 57 Lãnh đạo cấp phòng thuộc sở; 24 Lãnh đạo cấp huyện**, tỷ lệ điểm của các tiêu chí đánh giá tác động như sau:

- Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL đạt 74,56%;
- Tính hợp lý của các VBQPPL đạt 75,75%;
- Tính khả thi của các VBQPPL đạt 66,21%;
- Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL đạt 66,25%.

Trong các tiêu chí đánh giá thì Tính hợp lý của các VBQPPL được các đối tượng khảo sát đánh giá cao nhất, trong khi đó Tính khả thi của các VBQPPL và 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. Tất cả các tiêu chí thành phần đều có tỷ lệ điểm thấp hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố.

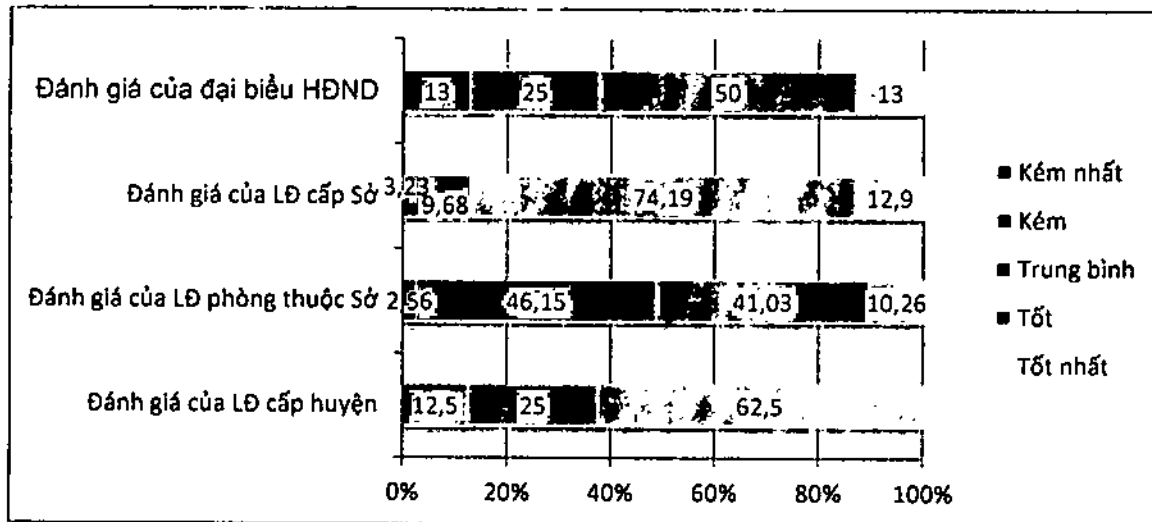
Đánh giá những tồn tại, hạn chế về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh, có 7 ý kiến cho rằng còn có quy định chồng chéo, mâu thuẫn giữa các văn bản; 4 ý kiến cho rằng thiếu văn bản hướng dẫn thi hành VBQPPL khi có hiệu lực và 3 ý kiến đánh giá còn có văn bản trái quy định của luật và các văn bản của cơ quan cấp trên.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy ý kiến của từng nhóm đối tượng có sự khác nhau về tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh (xem biểu đồ 8). Nhóm Lãnh đạo cấp Sở và Lãnh đạo cấp huyện đánh giá tương đối tốt về vấn đề này; trong khi đó nhóm đại biểu HĐND và Lãnh đạo phòng thuộc Sở còn nhiều ý kiến đánh giá ở mức trung bình.



Biểu đồ 5. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát về tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh

Có đến 57,92% đại biểu được khảo sát cho rằng có vướng mắc, bất cập trong việc tổ chức thực hiện các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh, trong đó có 4 ý kiến đánh giá tính kịp thời trong xử lý những vướng mắc, bất cập còn kém. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát cũng khác nhau (xem biểu đồ).



Biểu đồ 6. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát về tính kịp thời trong xử lý những vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh

2.3. Cải cách thủ tục hành chính

Chỉ số thành phần Cải cách thủ tục hành chính được đánh giá trên 5 tiêu chí: (1) Kiểm soát quy định thủ tục hành chính; (2) Công bố, công khai thủ tục hành chính; (3) Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh.

Điểm tối đa của tiêu chí này là 14,5 điểm.

Kết quả đạt được:

Tỉnh tự chấm 14,42/14,5 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 13,92/14,5 điểm, đạt 95,98%, cao hơn 9,89% so với mức trung bình chung của các tỉnh thành, đứng thứ 12/63 tỉnh, thành phố.

Các tiêu chí chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

a) Tiêu chí “Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC”, điểm tối đa là 1 điểm. Tỉnh tự chấm 1 điểm.

Tuy nhiên qua thẩm định, Bộ Nội vụ phát hiện tại Báo cáo kết quả kiểm tra CCHC năm 2017 (đợt 2) còn đơn vị công khai thủ tục hành chính chưa đúng quy định (in thủ tục hành chính công khai trên 2 mặt giấy tại bảng niêm yết – UBND huyện Khánh Vĩnh), nên trừ 0,5 điểm.

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh

b) Các tiêu chí đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cả 3 cấp hành chính (tỉnh – huyện – xã)

Tại thời điểm tỉnh tự đánh giá, chấm điểm, UBND cấp xã có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn cao nhất với 98,57%, đạt 0,9857/1 điểm; tiếp đến là các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, tỷ lệ 98,06%, đạt 0,9806 điểm; UBND cấp huyện có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn thấp nhất với tỷ lệ 95,08%, tương ứng 0,9508 điểm.

Cơ quan phụ trách: Văn phòng UBND tỉnh

2.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

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 quy định về sử dụng biên chế được cấp có thẩm quyền giao; (3) Thực hiện phân cấp quản lý.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 3 tiêu chí thành phần: (1) Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh; (2) Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh; (3) Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện.

Tiêu chí này tối đa là 11 điểm, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 6,5 điểm, điều tra xã hội học chiếm 4,5 điểm.

Kết quả đạt được:

Khánh Hòa được 81,89% đối với tiêu chí này, đứng thứ 16/63 tỉnh, thành phố, cao hơn mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố là 4,78% (chỉ số trung bình chung là 77,11%), cụ thể:

a) Điểm tự đánh giá của tỉnh: 6,5/6,5 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 6/6,5 điểm. Trong đó có 6/7 tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa.

Tiêu chí 4.1.2 **Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính** chỉ đạt **1/1,5**. Cách chấm điểm như sau:

- *Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp sở và tương đương: 0,5*

- *Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc sở và tương đương: 0,5*

- *Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp huyện: 0,5*

Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ đánh giá tỉnh Khánh Hòa “*còn tình trạng các phòng thuộc sở chưa đảm bảo về cơ cấu, số lượng lãnh đạo theo hướng dẫn đánh giá của Bộ Chỉ số (ví dụ một số phòng thuộc Sở Nội vụ; Sở Du lịch, Thanh tra tỉnh,... có số lượng lãnh đạo nhiều hơn hoặc bằng số lượng chuyên viên)*”.

Tình trạng này không chỉ tồn tại tại tỉnh Khánh Hòa. Báo cáo Chỉ số cải

cách hành chính – Parindex 2017 của Bộ Nội vụ cho thấy “Tất cả các địa phương đều tồn tại tình trạng phòng chuyên môn thuộc sở có số lượng lãnh đạo nhiều hơn hoặc bằng số lượng công chức chuyên môn. Thậm chí, tại một số phòng thuộc sở chỉ có cấp trưởng và cấp phó, không có công chức chuyên môn. Tình trạng vượt số lượng lãnh đạo cấp sở vẫn còn tồn tại ở một số địa phương, mặc dù đang có xu hướng giảm mạnh so với trước do áp lực kiện toàn tổ chức và thực hiện các chính sách tinh giản biên chế”.

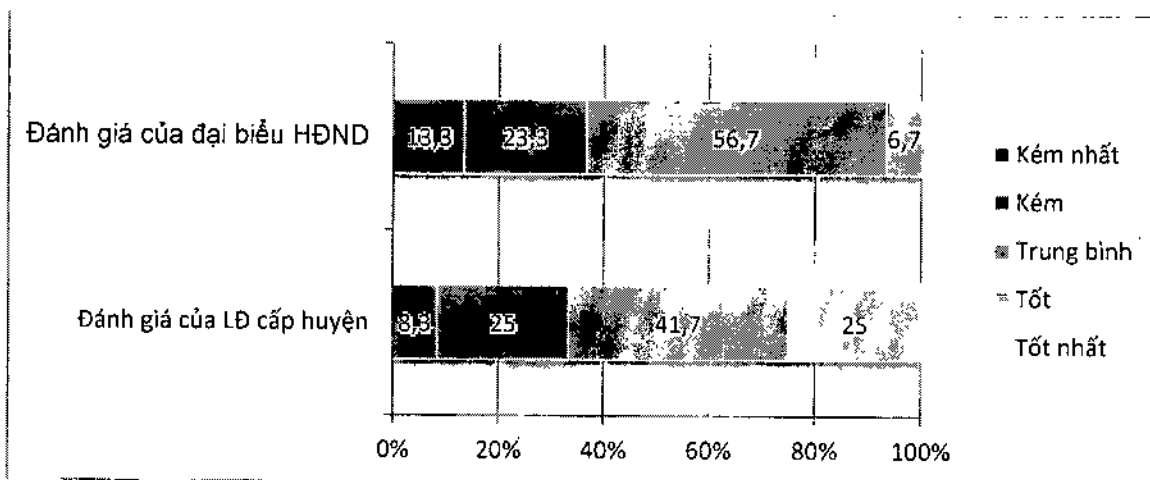
Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ

b) Thông qua kết quả khảo sát **30 Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh và 24 Lãnh đạo cấp huyện**, tỷ lệ điểm của các tiêu chí đánh giá tác động như sau:

- Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh đạt 78,44%;
- 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 63,61%;
- Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện đạt 58,47%.

Tiêu chí “**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 đại biểu HĐND đánh giá ở mức tạm được là 20%, còn đối với lãnh đạo cấp huyện là 33,3%.

Có 36,7% đại biểu HĐND tỉnh đánh giá việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện còn chưa tốt, trong đó có 5 ý kiến cho rằng việc phân cấp không gắn với các điều kiện bảo đảm thực hiện. Đối với lãnh đạo UBND cấp huyện, tỷ lệ này là 33,3%; điểm chưa hợp lý được đề cập là việc phân cấp nhưng không gắn với trách nhiệm quản lý, kiểm tra, giám sát.



Biểu đồ 7. Tỷ lệ ý kiến đánh giá về tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện

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

Chỉ số thành phần 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; (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.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên tiêu chí lớn là tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức và tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức.

Điểm tối đa là 16 điểm, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 10 điểm, điều tra xã hội học chiếm 6 điểm.

Kết quả đạt được

Chỉ số thành phần đạt 75,06%, xếp hạng 28/63 tỉnh, thành phố. Đây là tiêu chí có chỉ số năm 2017 thấp nhất của tỉnh, tuy nhiên vẫn đạt cao so với mặt bằng chung (cao hơn 3,7% so với mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố 71,36%). Kết quả cụ thể:

a) Tỉnh tự chấm 8,5/10 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 7,5/10 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”**: 0/1 điểm do tỉnh chưa tiến hành phê duyệt Đề án vị trí việc làm và đưa vào triển khai thực hiện.

Kết quả tổng hợp và đánh giá của Bộ Nội vụ cho thấy “đến năm 2017 đã có 22/63 địa phương đã hoàn thành việc phê duyệt vị trí việc làm của công chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn. Mặc dù kết quả đạt được còn khá khiêm tốn nhưng các địa phương cũng đã thể hiện nhiều nỗ lực và quyết tâm triển khai trong bối cảnh chưa có đầy đủ cơ sở pháp lý về vị trí việc làm của viên chức để thực hiện”.

Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ

- Tiêu chí **“Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”**: 0/0,5 điểm. Cách đánh giá tiêu chí này như sau:

Trong năm không có cán bộ, công chức làm việc tại cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên: 0,25

Trong năm không có cán bộ, công chức cấp xã bị kỷ luật từ mức cảnh cáo trở lên: 0,25

Trong năm 2017, tỉnh có 7 CBCCVC bị kỷ luật với hình thức Khiển trách; 5 CBCCVC bị kỷ luật với hình thức Cảnh cáo; 2 CBCCVC bị kỷ luật với hình thức Buộc thôi việc, tự đánh giá 0 điểm.

Hầu hết các tỉnh, thành phố đều không đạt điểm tại tiêu chí này.

Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ

- Tiêu chí **“Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã”** đạt 0,25/0,5 điểm do chỉ có 1.275/1.288 công chức cấp xã đạt chuẩn (đạt tỷ lệ 99%).

Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ

- Tiêu chí “**Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã**” đạt 0,25/0,5 điểm do chỉ có 1.273/1.417 cán bộ cấp xã đạt chuẩn (đạt tỷ lệ 90%).

Cơ quan phụ trách: Sở Nội vụ

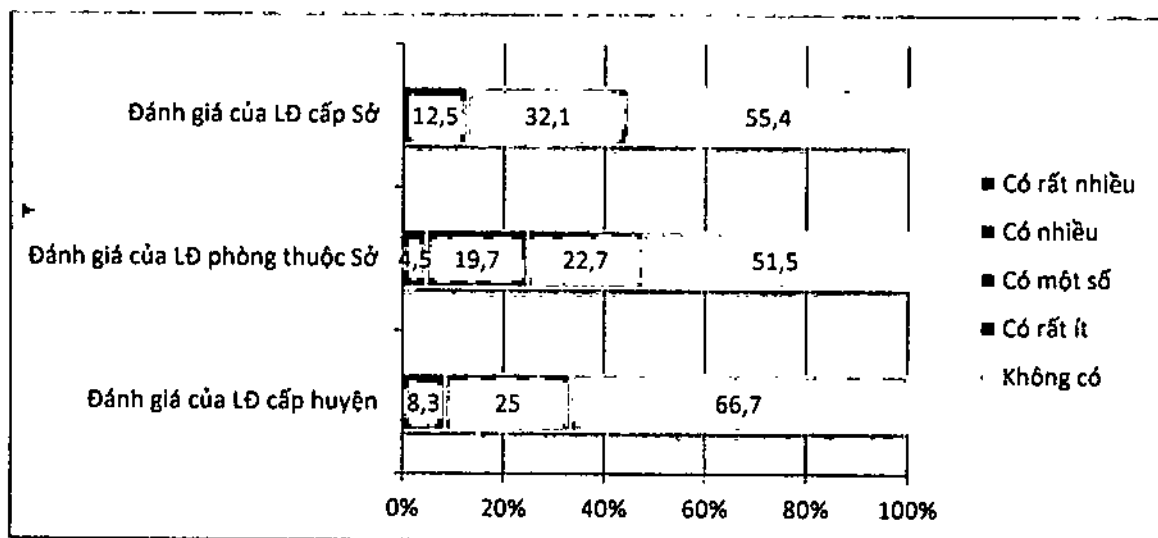
b) Về điều tra xã hội học thông qua kết quả khảo sát 30 **Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, 57 Lãnh đạo cấp sở, 57 Lãnh đạo cấp phòng thuộc sở; 24 Lãnh đạo cấp huyện**, tỷ lệ điểm của các tiêu chí đánh giá tác động như sau:

- Đánh giá tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức:

+ Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức được 84,91%;

+ Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức được 83,2%.

Kết quả khảo sát cho thấy, có 81,95% ý kiến đánh giá “Không có” hoặc “Có” rất ít tình trạng tiêu cực (chạy chức, chạy quyền, nâng đỡ người thân, người nhà,...) trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức tại tỉnh trong năm vừa qua; còn 15,80% đánh giá “Có nhiều” và 2,25% đánh giá “Có rất nhiều”. Cụ thể kết quả từng nhóm đối tượng khảo sát:



Biểu đồ 8. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức tại tỉnh năm vừa qua

- Kết quả đánh giá tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức như sau:

+ Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 69,94%;

+ Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 72,65%;

+ Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc đạt 74,82%;

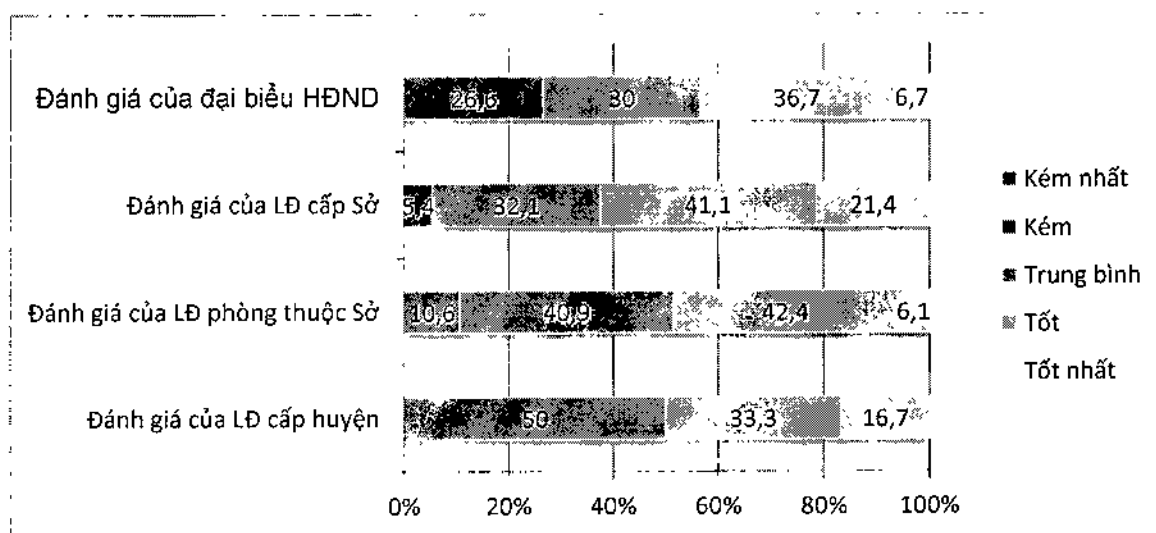
+ Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào

bộ máy hành chính được 65,38%.

Kết quả khảo sát ghi nhận ý kiến cho rằng năng lực chuyên môn của công chức tại tỉnh trong phối hợp xử lý công việc còn một số tồn tại, hạn chế như: trình độ chuyên môn yếu, chưa toàn diện, chưa phù hợp vị trí việc làm, quy chế phối hợp chưa tốt hoặc lẫn lộn, không xác định rõ giữa chức năng, nhiệm vụ của UBND tỉnh và nhiệm vụ chuyên môn là cơ quan chuyên môn cấp trên hướng dẫn cho cấp huyện.

Đánh giá tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính của tỉnh, kết quả đánh giá của Đại biểu HĐND tỉnh và Lãnh đạo cấp phòng thuộc sở khá tương đồng ở mức thấp về tính hiệu quả trong chính sách thu hút nhân tài. Chỉ có 6,1% số lãnh đạo cấp phòng và 6,7% số đại biểu HĐND cấp tỉnh cho rằng chính sách thu hút nhân tài ở tỉnh là rất hiệu quả (chọn mức đánh giá 1⁴). Trong khi đó có tới 40% số lãnh đạo cấp phòng đánh giá tính hiệu quả của các chính sách nêu trên là không cao và còn nhiều bất cập trong tổ chức triển khai (chọn mức đánh giá 3); 26,6% đại biểu HĐND tỉnh đánh giá các chính sách thu hút nhân tài ở tỉnh là không có hiệu quả (chọn mức đánh giá 4).

Có 13 ý kiến đánh giá cho rằng có chính sách nhưng chưa thu hút được người có tài năng, 09 ý kiến đánh giá chính sách chưa thu hút được người có tài năng bên ngoài tỉnh, 04 ý kiến về chưa phát huy được năng lực, sở trường của những cá nhân đã được thu hút theo chính sách trên, 01 ý kiến cho rằng bố trí công việc không phù hợp năng lực, sở trường hoặc vẫn có trường hợp được thu hút nhưng nghỉ việc do không phù hợp với môi trường hành chính nhà nước. Kết quả đánh giá đối với từng nhóm đối tượng như sau:



Biểu đồ 9. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát về tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính của tỉnh

Từ kết quả thống kê cho thấy, trong năm 2017, tác động của cải cách đến công tác quản lý cán bộ, công chức được đánh giá cao hơn so với tác động đến

⁴ Thang điểm đánh giá trong các câu hỏi khảo sát được chia thành 5 mức: mức 1 (tốt nhất) – mức 5 (kém nhất)

chất lượng công chức, viên chức tại tỉnh. Điều này cho thấy cần một thời gian để đánh giá hiệu quả từ việc điều chỉnh các chính sách quản lý mới trong lĩnh vực công chức, viên chức.

2.6. Cải cách tài chính công

Chỉ số thành phần cải cách tài chính công được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; (2) Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 3 tiêu chí thành phần: (1) Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; (2) Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính; (3) Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

Điểm tối đa của tiêu chí là 7 điểm, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 4 điểm, điều tra xã hội học chiếm 3 điểm.

Kết quả đạt được

Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ, tỉnh đạt 6,29/7 điểm, chỉ số thành phần đạt 89,85%, cao hơn 16% so với mức trung bình chung của các tỉnh thành (73,85%), xếp thứ 7/63.

a) Đối với các tiêu chí tự chấm điểm, tỉnh đều đạt điểm tối đa

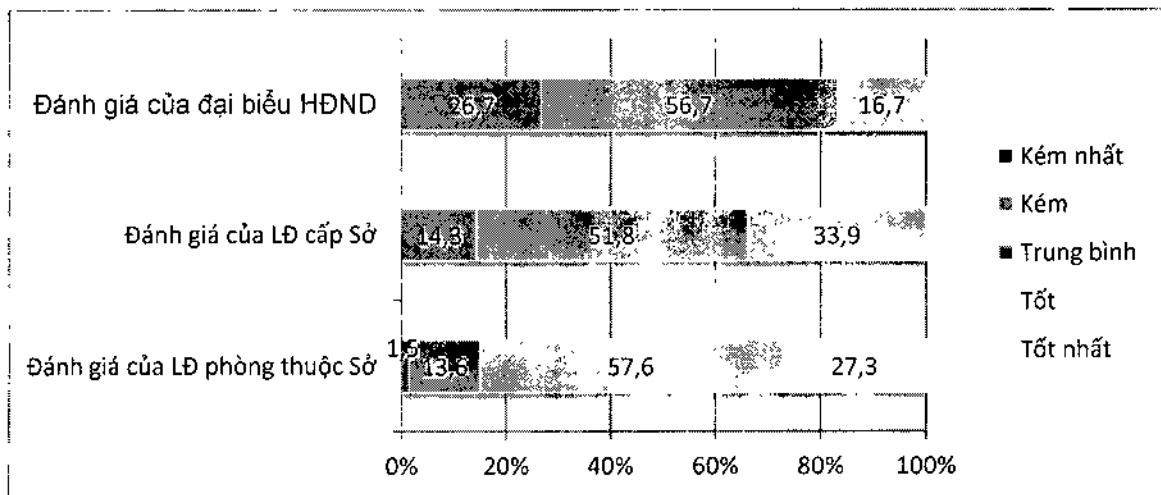
b) Về điều tra xã hội học, thông qua việc khảo sát ý kiến của **30 Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, 57 Lãnh đạo cấp sở, 57 Lãnh đạo cấp phòng thuộc sở; 24 Lãnh đạo cấp huyện**, kết quả như sau:

- Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị đạt 76,31%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đạt 77,75%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập đạt 74,85%.

Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát về việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị ở địa phương như sau:



Biểu đồ 10. Tỷ lệ ý kiến đánh giá của từng nhóm đối tượng khảo sát về việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị ở địa phương

Đánh giá tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập ở địa phương vẫn còn một số ý kiến đánh giá chưa tốt, cụ thể: mức đánh giá tốt nhất có 20,12%, tốt có 56,1%, 22,56% đại biểu đánh giá ở mức trung bình và còn lại 1,22% đánh giá ở mức kém. Như vậy có thể thấy đa số người được hỏi đều cho rằng, việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập đã mang lại hiệu quả nhất định trong thời gian qua. Tuy nhiên tỷ lệ người lựa chọn mức đánh giá 3 và 4 cũng tương đối cao 23,78%. Điều này thể hiện vẫn còn một số bất cập trong việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

2.7. Hiện đại hóa hành chính

Chỉ số thành phần Hiện đại hóa nền 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.

Điều tra xã hội học được thực hiện trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh; (2) Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh; (3) Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh; (4) Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO.

Điểm tối đa 16 điểm, trong đó Bộ Nội vụ thẩm định 12 điểm, chiếm tỷ trọng 75%, điều tra xã hội học 4 điểm, chiếm tỷ trọng 25%. Chỉ số trung bình của các tỉnh, thành phố đạt 62,12%.

Kết quả đạt được

Tổng điểm đạt được 13,37/16 điểm, chỉ số thành phần đạt 83,59%, cao hơn 21,47% so với mức trung bình chung của các tỉnh thành, xếp thứ 2/63. Kết quả cụ thể:

a) Tinh tự chấm 11,81/12 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 10,29/12 điểm, mất điểm ở các tiêu chí sau:

- Tiêu chí **“Xây dựng và triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh”**: 0/1 điểm.

Tỉnh đã thực hiện rà soát và gửi Bộ Thông tin và Truyền thông thẩm định Kiến trúc Chính quyền điện tử, tuy nhiên, tại thời điểm đánh giá, tỉnh chưa ban hành quyết định phê duyệt Kiến trúc nên không có điểm.

Theo số liệu báo cáo của Bộ Nội vụ, đến thời điểm này, cả nước đã có 21/63 tỉnh, thành phố ban hành và triển khai Kiến trúc chính quyền điện tử theo quy định.

Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông

- Tiêu chí **“Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm”**: tinh tự chấm 0,5/0,5 điểm, Bộ Thông tin và Truyền thông thẩm định 0/0,5 điểm

Kết quả thẩm định của Bộ Thông tin và Truyền thông dựa trên Báo cáo đánh giá Ứng dụng công nghệ thông tin năm 2017 của Sở Thông tin và Truyền thông gửi Bộ và kết quả kiểm tra số liệu xác nhận của Bộ thì tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm chưa đạt yêu cầu.

Theo báo cáo của Bộ Nội vụ, cả nước chỉ có 06 đơn vị có trên 80% thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 trong năm 2017, gồm có: Hà Nam, Lào Cai, Bình Dương, Lâm Đồng, Thừa Thiên Huế, Vĩnh Phúc. Mặc dù vậy, tỷ lệ thủ tục hành chính phát sinh hồ sơ cao ở các địa phương này là do tổng số thủ tục hành chính được triển khai cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 còn ít so với mặt bằng chung của các địa phương khác.

Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông

- Tiêu chí **7.2.2 “Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3”**: kết quả tỉnh đạt 36,89%, tự chấm 0,92/1 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 0,9/1 điểm.

Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông

- Tiêu chí **7.2.3 “Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4”**: kết quả tỉnh đạt 26,52%, tự chấm 0,88/1 điểm, Bộ Nội vụ thẩm định 0,89/1 điểm.

Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông

Theo số liệu thống kê của Bộ Nội vụ, cả nước có 16 địa phương đạt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3 trên 22%, trong đó 06 địa phương đạt tỷ lệ từ 40% số hồ sơ trở lên. Bên cạnh đó, 14 tỉnh, thành phố có tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 4 đạt từ 12% trở lên, trong đó, 10 địa phương có tỷ lệ đạt trên 30% hồ sơ được xử lý trực tuyến mức độ 4.

- Tiêu chí **7.3.1 “Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích”**:

Bộ Thông tin và Truyền thông căn cứ Báo cáo của Bưu điện tỉnh Khánh Hòa để tính tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích, theo đó, tỉnh Khánh Hòa chỉ đạt 37% (tỷ lệ từ 50% trở lên mới có điểm).

Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông

b) Điểm các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học như sau:

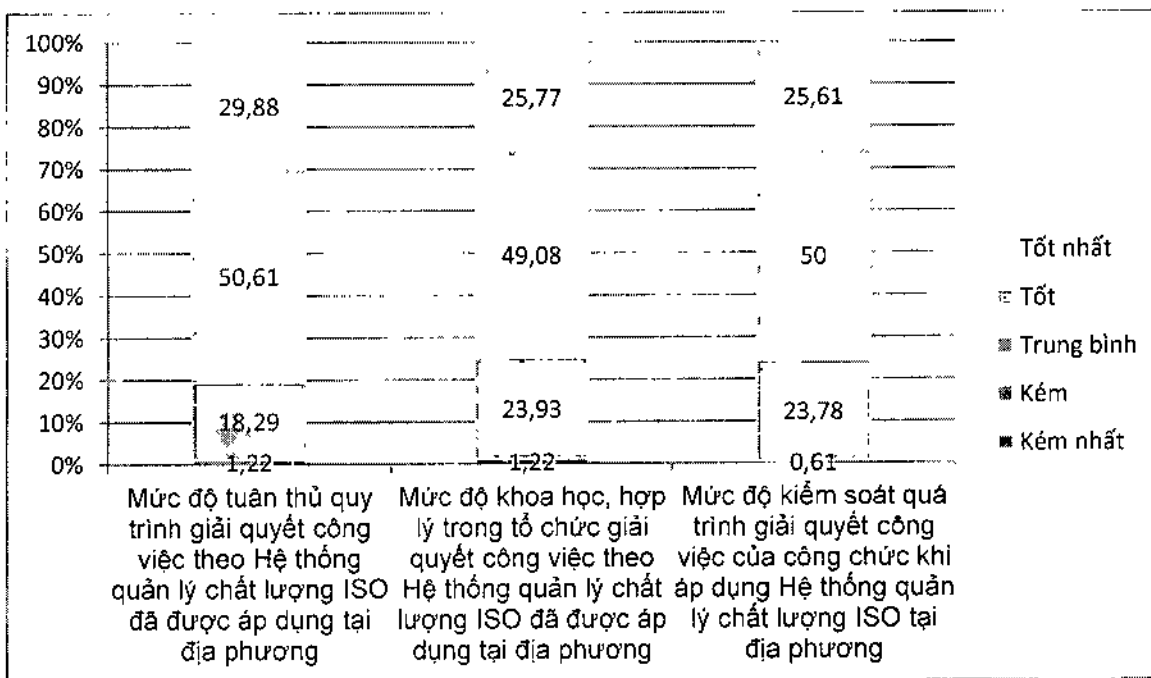
- Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh (79,46%);

- Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh (76,38%);

- Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh (77,22%);

- Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO (75,58%).

Mặc dù không bị mất điểm ở các tiêu chí về tổ chức triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, nhưng kết quả khảo sát cho thấy nhiều ý kiến đánh giá về tính hiệu quả trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO còn chưa cao, tỷ lệ điểm đánh giá thấp nhất trong 4 nhóm tiêu chí đánh giá tác động ở Chỉ số thành phần này, kết quả cụ thể (xem biểu đồ).



Biểu đồ 11. Tỷ lệ ý kiến đánh giá về tính hiệu quả trong việc tổ chức triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO

2.8. Tác động của cải cách hành chính đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (tối đa 15,5 điểm)

Chỉ số Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh được đánh giá trên 2 tiêu chí thành phần:

- 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 (tối đa 12 điểm): sử dụng Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS 2017) để quy đổi điểm, Chỉ số SIPAS đạt từ 80% trở lên tương đương với 12 điểm, đạt dưới 80% thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{\text{Chỉ số SIPAS của tỉnh} \times 12}{80\%} \right]$;

- Tác động của CCHC đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (tối đa 3,5 điểm).

**Kết quả điểm số và Chỉ số thành phần
Tác động của cải cách hành chính đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của địa phương**

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Kết quả điểm Chỉ số SIPAS (Tối đa 12 điểm)	Tác động của CHCC đến PT KT-XH của tỉnh (Tối đa 3,5 điểm)	Chỉ số %
1	An Giang	12.00	3.50	100.00
2	Bắc Giang	12.00	3.50	100.00
3	Bến Tre	12.00	3.50	100.00
4	Hải Dương	12.00	3.50	100.00
5	Lạng Sơn	12.00	3.50	100.00
6	Ninh Thuận	12.00	3.50	100.00
7	Quảng Ninh	12.00	3.50	100.00
8	Quảng Trị	12.00	3.50	100.00
9	Vĩnh Long	12.00	3.50	100.00
10	Hà Giang	11.93	3.50	99.52
11	Sơn La	11.91	3.50	99.40
12	Điện Biên	11.90	3.50	99.33
13	Phú Yên	11.55	3.50	97.11
14	Bạc Liêu	12.00	3.00	96.77
15	Bắc Ninh	12.00	3.00	96.77
16	Bình Định	12.00	3.00	96.77
17	Đồng Tháp	12.00	3.00	96.77
18	Hà Tĩnh	12.00	3.00	96.77
19	Hải Phòng	12.00	3.00	96.77
20	Hậu Giang	12.00	3.00	96.77
21	Kiên Giang	12.00	3.00	96.77
22	Long An	12.00	3.00	96.77
23	Ninh Bình	12.00	3.00	96.77
24	Phú Thọ	12.00	3.00	96.77
25	Quảng Nam	12.00	3.00	96.77
26	Bình Dương	11.94	3.00	96.37
27	Hưng Yên	11.43	3.50	96.30
28	Đắk Nông	11.72	3.00	94.98
29	Tuyên Quang	11.20	3.50	94.81
30	Yên Bái	11.66	3.00	94.56
31	Đà Nẵng	12.00	2.50	93.55
32	Đồng Nai	12.00	2.50	93.55

33	Hà Nam	12.00	2.50	93.55
34	Thừa Thiên Huế	12.00	2.50	93.55
35	Trà Vinh	12.00	2.50	93.55
36	Hà Nội	11.48	3.00	93.42
37	Cần Thơ	11.47	3.00	93.36
38	Lào Cai	11.87	2.50	92.74
39	Thái Bình	11.35	3.00	92.57
40	Quảng Bình	11.81	2.50	92.30
41	Bình Phước	11.30	3.00	92.25
42	Hòa Bình	11.79	2.50	92.17
43	Quảng Ngãi	11.23	3.00	91.78
44	Gia Lai	11.14	3.00	91.25
45	Bình Thuận	10.53	3.50	90.55
46	Cao Bằng	10.53	3.50	90.49
47	Thái Nguyên	12.00	2.00	90.32
48	Thanh Hóa	12.00	2.00	90.32
49	Đắk Lắk	10.96	3.00	90.09
50	Lâm Đồng	10.92	3.00	89.84
51	Bắc Kạn	11.42	2.50	89.81
52	Tiền Giang	11.88	2.00	89.53
53	Nghệ An	11.85	2.00	89.35
54	Bà Rịa - Vũng Tàu	10.83	3.00	89.21
55	Lai Châu	11.31	2.50	89.09
56	TP. Hồ Chí Minh	10.68	3.00	88.25
57	Sóc Trăng	12.00	1.50	87.10
58	Vĩnh Phúc	12.00	1.50	87.10
59	Nam Định	10.47	3.00	86.90
60	Tây Ninh	11.96	1.50	86.86
61	Cà Mau	12.00	1.00	83.87
62	Khánh Hòa	10.41	2.50	83.31
63	Kon Tum	10.16	2.00	78.42

2.8.1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Điểm mới của Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 là đã gắn kết với Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số SIPAS 2017 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 tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, ở cả 3 cấp hành chính tại địa phương (gồm: sở, ngành của tỉnh, thành phố; UBND cấp huyện và UBND cấp xã) với tổng số mẫu khảo sát là 33.900 người. Đối với Khánh Hòa, việc chọn mẫu được thực hiện như sau:

- Chọn 6 Sở, gồm các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Tư pháp;

- 06 UBND cấp huyện thuộc 03 loại đơn vị hành chính cấp huyện (tại tỉnh Khánh Hòa chọn UBND thành phố Nha Trang, Cam Ranh, UBND thị xã Ninh Hòa, UBND huyện Diên Khánh, Vạn Ninh, Khánh Sơn);

- 18 UBND cấp xã thuộc 03 đơn loại đơn vị hành chính cấp xã của 06 huyện được chọn khảo sát.

Việc triển khai điều tra xã hội học do Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện trong khoảng từ tháng 11 -12/2017.

Kết quả có 25 tỉnh, thành đạt điểm tối đa (xem kết quả ở Bảng trên). Tỉnh Kon Tum có điểm số thấp nhất với 10,16 điểm.

a) Về nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

* Về cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả

Kết quả điều tra cho thấy chỉ có 78,9% khách hàng của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa trả lời đã giải quyết công việc và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trong khi đó, theo kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ, tỉnh Phú Thọ có tỷ lệ khách hàng thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cao nhất 98,6%, tiếp theo là Cao Bằng 83,3%, Bạc Liêu 81,6%, Yên Bái có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 28,2%.

Tỉnh Quảng Ninh là 1 trong những tỉnh được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quyết định thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh trực thuộc UBND tỉnh từ năm 2015 và tỉnh cũng đã thành lập 14 Trung tâm Hành chính công cấp huyện. Tuy nhiên kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ cho thấy chỉ có 65,20% khách hàng thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Kết quả khảo sát tại các địa phương đã thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh như: Đà Nẵng (76,8%), Bà Rịa – Vũng Tàu (73,30%), Bình Dương (56,20%), Đồng Nai (75,90%),...

* Về số lần đi lại giải quyết công việc

Theo kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ, có 74,70% khách hàng của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa đánh giá chỉ đi từ 1 – 2 lần để giải quyết công việc, từ 3 – 4 lần có 19,90%, từ 5 – 6 lần là 1,90%, tuy nhiên đến 3,5% khách hàng có ý kiến phải đi lại từ 7 lần trở lên mới giải quyết được công việc.

* Đánh giá công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ, có 5,20% khách hàng được khảo sát tại tỉnh Khánh Hòa đánh giá công chức gây phiền hà, sách nhiễu (mức trung bình chung của cả nước là 3,35%, tỉnh Tuyên Quang cao nhất 7,3%; thấp nhất là tỉnh Quảng Ninh 0,2%). 1,90% khách hàng của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa cho rằng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí (mức trung bình chung của cả nước là 1,85%, tỉnh Quảng Ninh không xảy ra tình trạng này, trong khi đó tỉnh Thái Nguyên có tới 100% cán bộ, công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí).

* Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, số lượng khách hàng được khảo sát tại tỉnh Khánh Hòa đánh giá nhận kết quả đúng hạn chiếm tỷ lệ 90%, 1,70% nhận sớm hạn và còn 8,30% hồ sơ trễ hạn. Trong số khách hàng đánh giá nhận kết quả trễ hạn thì có đến 79,40% đánh giá cơ quan không thông báo về việc trễ hạn và 95% cho rằng không nhận được thư xin lỗi.

Về ý kiến mong đợi cải thiện của người dân, tổ chức đối với tỉnh chủ yếu ở

các nội dung: tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính (72,50%), mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (51,30%), rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành (41,20%), cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (28,20%), tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính (27,70%),...

Bảng nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	78,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	21,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	23,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	65,80
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	11,20
	Biết thông tin qua Internet	4,80
	Khác	3,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,70
	Từ 3-4 lần	19,90
	Từ 5-6 lần	1,90
	≥7 lần	3,50
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,80
	Có	5,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,10
	Có	1,90
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	90,00
	Sớm hơn	1,70
	Trễ hẹn	8,30
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	20,60
	Không	79,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	5,00
	Không	95,00
	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	51,30
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	28,20
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	21,90
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	27,70

6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	41,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	9,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	10,80
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,60
12.	Ý kiến khác	1,50

b) Về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính nói chung của tỉnh đạt 69,42% (mức trung bình cả nước là 80,90%), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Quy đổi thành 10,41/12 điểm tại tiêu chí Tác động của Chỉ số cải cách hành chính.

Bảng Chỉ số SIPAS năm 2017 của tỉnh Khánh Hòa

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	3,73	18,05	78,22
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1,87	28,01	70,12
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2,91	38,46	58,63
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2,49	35,06	62,45
5	Thủ tục hành chính người niêm yết công khai đầy đủ.	3,33	22,87	73,80
6	Thủ tục hành chính người niêm yết chính xác.	2,49	23,49	74,01
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1,88	23,13	75,00
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	2,49	27,65	69,85
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4,79	21,88	73,33
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	4,98	19,50	75,52
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	6,22	25,93	67,84
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	5,20	22,25	72,56
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	3,53	23,44	73,03
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	4,77	23,65	71,58
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	4,37	21,21	74,43
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3,53	19,09	77,39
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2,28	19,09	78,63
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2,91	19,13	77,96
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	6,16	28,29	65,55

20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	5,88	30,25	63,87
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	6,44	25,77	67,79
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7,00	26,33	66,67
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh				69,42

Kết quả cụ thể của từng Chỉ số thành phần của tỉnh

a) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Được đánh giá trên 4 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Có 78,22% khách hàng hài lòng về nơi ngồi chờ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (trung bình chung của cả nước là 84,36%); 70,12% hài lòng về trang thiết bị đầy đủ (trung bình chung của cả nước là 80,31%); 58,63% khách hàng hài lòng về mức độ hiện đại của trang thiết bị (trung bình chung của cả nước là 71,61%) và 62,45% hài lòng về mức độ dễ sử dụng của trang thiết bị (trung bình chung của cả nước là 75,18%). Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh là **67,36%** thấp hơn mức trung bình chung của cả nước là 77,86%.

Tuy nhiên, qua nghiên cứu phiếu khảo sát của Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ nhận thấy các câu hỏi đánh giá Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ như: *chỗ ngồi chờ, trang thiết bị phục vụ có đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng hay không,...* thực chất là để đánh giá cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Mức độ Tiếp cận dịch vụ của tổ chức, cá nhân phải được đánh giá thông qua: *các hình thức cung cấp thông tin, nội dung thông tin được cung cấp, sự đa dạng, thiết thực của các hình thức cung cấp thông tin,...*

Và như vậy, có thể do cách tiếp cận vấn đề khác nhau nên kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ và khảo sát của tỉnh có độ chênh lệch nhất định. Nếu dùng kết quả đánh giá của Bộ Nội vụ đối với tiêu chí Tiếp cận dịch vụ so sánh với Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ của tỉnh khảo sát đối với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện thì kết quả của tỉnh đạt 79,74% cao hơn 12,38% so với kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ.

b) Chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính

Được đo lường trên 5 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Kết quả khảo sát cho thấy có 73,80% số người được hỏi của tỉnh hài lòng về việc các thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ (trung bình chung của cả nước 85,04%); 74,01% hài lòng về việc thủ tục hành chính được niêm yết chính xác (trung bình chung của cả nước 83,94%); 75,00% hài lòng về việc thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định hiện hành (trung bình chung của cả nước 85,82%); 69,85% hài lòng về việc nộp phí/ lệ phí theo đúng quy định (trung bình

chung của cả nước 84,07%) và 73,33% hài lòng về thời gian giải quyết của thủ tục hành chính (trung bình chung của cả nước 82,69%).

Mức độ phức tạp/ đơn giản hay mức độ phù hợp của các quy định thủ tục hành chính không đưa vào đánh giá Sipas 2017 cho các tỉnh, thành phố vì theo Bộ Nội vụ các khía cạnh này không thuộc thẩm quyền, chức năng của chính quyền địa phương.

Chỉ số hài lòng chung về thủ tục hành chính của tỉnh là 73,20% thấp hơn mức trung bình chung của cả nước là 84,31%.

Mặc dù các câu hỏi đánh giá tiêu chí Thủ tục hành chính trong phiếu khảo sát của tỉnh nhiều hơn và phức tạp hơn rất nhiều so với các câu hỏi trong Phiếu khảo sát của Bộ Nội vụ, tuy nhiên kết quả khảo sát của tỉnh lại cao hơn 6,58% so với kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ (đạt 79,78%).

c) Chỉ số hài lòng về công chức

Được đánh giá trên 6 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

75,52% số người được hỏi hài lòng về thái độ giao tiếp lịch sự của công chức (trung bình chung của cả nước 82,80%); 67,84% hài lòng về thái độ biết lắng nghe của công chức (trung bình chung của cả nước 80,78%); 72,56% hài lòng về cách trả lời, giải đáp các ý kiến, thắc mắc của người dân/đại diện tổ chức (trung bình chung của cả nước 80,93%); 73,03% hài lòng về việc hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo của công chức (trung bình chung của cả nước 81,96%); 71,58% hài lòng về cách hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu của công chức (trung bình chung của cả nước 81,22%); 74,43% hài lòng về việc công chức tuân thủ đúng quy định trong việc giải quyết công việc (trung bình chung của cả nước 83,15%).

Chỉ số hài lòng chung về công chức của tỉnh đạt 72,49%, thấp hơn mức trung bình chung của cả nước 9,32% (cả nước đạt 81,81%). Tỉnh cao nhất là Vĩnh Phúc 96,74%, tỉnh thấp nhất là Kon Tum 56,10%.

Kết quả này là khá thấp so với kết quả do tỉnh tự tổ chức khảo sát đối với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện năm 2017 đạt 84,92%. Đây là tiêu chí luôn đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 6 tiêu chí được khảo sát tại tỉnh qua nhiều năm liên tục luôn đạt tỷ lệ trên 80%.

d) Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ

Trong phạm vi của Sipas 2017, sự hài lòng của người dân, tổ chức về cung ứng dịch vụ công được đánh giá thông qua 3 tiêu chí: (1) Kết quả được giải quyết đúng quy định; (2) Kết quả có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả có thông tin chính xác.

77,39% Số người được hỏi của tỉnh hài lòng về kết quả giải quyết đúng quy định (trung bình chung của cả nước 85,37%), 78,63% hài lòng về kết quả tính có thông tin đầy đủ (trung bình chung của cả nước 85,95%), 77,96% hài lòng về tính chính xác của kết quả giải quyết (trung bình chung của cả nước 85,88%).

Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ của tỉnh là **77,99%**, mức trung bình chung của cả nước là 85,73%. Kết quả này khá tương đồng với kết quả khảo sát của tỉnh đạt 78,31% mặc dù cách tiếp cận của Bộ Nội vụ khá đơn giản khi chỉ đánh giá về tính đúng, tính đầy đủ và tính chính xác của kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị
Được đánh giá trên 4 tiêu chí và kết quả cụ thể như sau:

Trong số những người đã từng góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, có 65,55 % số người được điều tra của tỉnh hài lòng về việc bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (trung bình chung của cả nước 76,62%); 63,87 % hài lòng về việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị (trung bình chung của cả nước 74,66%); 67,79 % hài lòng về sự tích cực của cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức (trung bình chung của cả nước 74,82%); 66,67 % hài lòng về việc thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân của cơ quan hành chính nhà nước (trung bình chung của cả nước 75,27%).

Kết quả Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức của tỉnh là **65,97%** thấp hơn mức trung bình chung của cả nước 9,37% (cả nước đạt tỷ lệ 75,34%).

Đây là chỉ số có mức độ hài lòng thấp nhất trong 5 nhóm chỉ số hài lòng của tỉnh theo từng yếu tố của Sipas 2017. Trong khi đó theo kết quả khảo sát do tỉnh tổ chức, chỉ số hài lòng của nhóm này có kết quả khá cao chỉ đứng sau mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức.

Nhận xét về kết quả Chỉ số SIPAS 2017 của tỉnh

Kết quả này chưa phản ánh đầy đủ và chính xác kết quả những nỗ lực của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh trong năm 2017 để cải thiện Chỉ số mức độ hài lòng của đơn vị mình như: đã ban hành văn bản yêu cầu các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc tổ chức tuyên truyền, quán triệt và thực hiện nghiêm chỉ đạo của cấp thẩm quyền về khắc phục những vấn đề chưa hài lòng, đưa vào áp dụng nhiều sáng kiến, cách làm hay để nâng cao chất lượng phục vụ, làm thay đổi rõ rệt kết quả giải quyết công việc, thái độ giao tiếp; từ đó làm cho cảm nhận của khách hàng đối với cơ quan hành chính nhà nước ngày càng tốt hơn.

Bên cạnh những nguyên nhân chủ quan cũng đã được chỉ ra tại Báo cáo Chỉ số hài lòng các sở, cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2017 được UBND tỉnh phê duyệt và công bố tại Quyết định số 413/QĐ-UBND ngày 05/02/2018 thì kết quả do Bộ Nội vụ khảo sát có kết quả thấp do một số nguyên nhân khách quan sau:

- *Thứ nhất*, công thức xác định Chỉ số. Chỉ số hài lòng theo cách tính của Bộ Nội vụ được xác định dựa trên số lượng người được hỏi chọn phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” mà không quan tâm đến ý kiến của những người lựa chọn phương án trả lời “Bình thường”, “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng”. Do đó phản ánh chưa chính xác cảm nhận của tất cả những người tham gia điều tra.

- *Thứ hai*, chất lượng Phiếu khảo sát, trong đó:

+ Cách tiếp cận vấn đề chưa chính xác. Ví dụ để đánh giá Tiêu chí tiếp cận dịch vụ của người dân, tổ chức thì Phiếu khảo sát lại đặt những câu hỏi liên quan đến cơ sở vật chất của Bộ phận một cửa. Hoặc đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ công lại đặt những câu hỏi đánh giá về tính đúng, tính đầy đủ và tính chính xác của kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong khi thực chất kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định phải đảm bảo thời gian giải quyết, kết quả phải có thông tin đầy đủ và chính xác.

+ Một số câu hỏi đánh giá có từ 2-3 câu trả lời, tuy nhiên Bộ Nội vụ lại đưa ra 5 mức đánh giá (rất hài lòng, hài lòng, bình thường, không hài lòng, rất không hài lòng) là chưa phù hợp. Ví dụ như: “*Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức*”, “*Thành phần hồ sơ nộp đúng quy định*”, “*Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định*”, “*Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị*”,...

+ Các đáp án trả lời chưa phù hợp với câu hỏi đặt ra. Để trả lời cho 22 câu hỏi của Phiếu khảo sát, các đáp án trả lời chỉ là “*Rất không hài lòng*”, “*Không hài lòng*”, “*Bình thường*”, “*Hài lòng*” và “*Rất hài lòng*”. Do đó không thể đánh giá chính xác cảm nhận của người dân, tổ chức đối với câu hỏi.

Ví dụ: Với câu hỏi “*Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị, kịp thời*” nếu người dân, tổ chức trả lời “*Rất không hài lòng*” hoặc “*Không hài lòng*” thì không thể xác định được nguyên nhân là do cơ quan có trách nhiệm không thông báo kết quả xử lý hay không hài lòng do cơ quan trả lời chậm, không thỏa đáng,...

- *Thứ ba*, việc để các đối tượng được điều tra **tự nghiên cứu, trả lời** giúp người dân, tổ chức có thể đánh giá thẳng thắn đối với các nội dung hỏi nhay cảm (theo báo cáo của Bộ Nội vụ). Tuy nhiên cách làm này sẽ tồn tại một số hạn chế. Theo phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra của Bộ Nội vụ thì các đối tượng tham gia khảo sát có trình độ trung học phổ thông chiếm 24,08%, trình độ trung học cơ sở là 24,57%, trình độ tiểu học là 11,09%. Bên cạnh đó 52,53% số người được hỏi sống ở nông thôn, 12,92% sống ở miền núi. Như vậy với trình độ học vấn và phân bố dân cư như vậy việc tự nghiên cứu, trả lời câu hỏi của Phiếu điều tra là 1 thách thức không nhỏ trong bối cảnh Phiếu khảo sát còn tồn tại nhiều hạn chế nêu trên, nếu không có sự hướng dẫn của điều tra viên hoặc giải thích làm rõ thêm câu hỏi có thể dẫn tới câu trả lời không phản ánh chính xác sự việc (ví dụ: “*Nơi giải quyết công việc là Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hay Tại cơ quan*

hành chính nhà nước” rất dễ gây hiểu nhầm vì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực chất là 1 bộ phận của cơ quan hành chính nhà nước) hoặc không phản ánh chính xác cảm nhận của người được hỏi khi các đáp án đưa ra khá máy móc, không phù hợp với nội dung câu hỏi (như đã phân tích ở trên).

2.8.2. Tiêu chí thành phần Tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội

Được đánh giá qua 3 tiêu chí: Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh, Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm và Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao.

Tổng điểm của tiêu chí này là 3,5. Có 17/63 đơn vị đạt điểm tối đa là Bình Thuận, Ninh Thuận, Phú Yên, Quảng Trị, Quảng Ninh, Bắc Giang, Sơn La, Tuyên Quang, Điện Biên, Hà Giang, Lạng Sơn, Hưng Yên, Hải Dương, Cao Bằng, Vĩnh Long, Bến Tre, An Giang.

Kết quả đạt được: Tỉnh Khánh Hòa đạt được 2,5 điểm tại tiêu chí này, mất 1 điểm do Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2017 tăng dưới 10% so với năm 2016.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đánh giá chung

Năm 2017, 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. Đây cũng là năm các Bộ, tỉnh, thành phố 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 Cải cách hành chính ngày càng chuyên nghiệp, thuận tiện, tiết kiệm và rút ngắn thời gian hơn. Đây cũng là năm đầu tiên Bộ Nội vụ đưa kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS 2017) để đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính (Par-index).

Với kết quả 8 tiêu chí đều có chỉ số cao hơn chỉ số trung bình chung cả nước, kết quả chung xếp thứ 6/63 tỉnh, thành phố (tăng 6 bậc so với năm 2016), có thể khẳng định tỉnh Khánh Hòa tiếp tục có những tiến bộ tích cực trong công tác cải cách hành chính. Kết quả này có được nhờ sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự nỗ lực, cố gắng chung các sở, ngành, địa phương của tỉnh. Một số tiêu chí có sự cải thiện đáng kể vị trí xếp hạng như: hiện đại hóa hành chính, cải cách tài chính công, thực hiện cơ chế một cửa. Đó là những mặt tích cực cần tiếp tục phát huy trong thời gian tới.

Trong 66 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm của tỉnh (điểm tự đánh giá) có: 49 /66 tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (chiếm 71,01%), đạt 44,5 điểm/44,5 điểm; 11/66 tiêu chí, tiêu

chỉ thành phần không đạt điểm tối đa (chiếm 20,29%), đạt 10,1712/13 điểm và 06/66 tiêu chí thành phần không có điểm (chiếm 8,7%).

Đối với những tiêu chí thành phần tỉnh Khánh Hòa bị trừ điểm, thì chỉ có 01 tiêu chí do khách quan, đó là “Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc sở và tương đương” (tỉnh đã thực hiện đúng quy định tại các Thông tư hướng dẫn của các bộ ngành Trung ương). Còn lại là do lỗi chủ quan của các cơ quan được giao chủ trì các nội dung, tiêu chí cải cách hành chính và các cơ quan, đơn vị có liên quan, gồm:

- Báo cáo định kỳ về kết quả ứng dụng công nghệ thông tin
- Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao
- Xử lý văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát (còn 1 văn bản chưa kiến nghị xử lý)
- Thực hiện công khai thủ tục hành chính đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính
- Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc sở và tương đương
- Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh thực hiện đúng cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt
- Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức
- Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã và cán bộ cấp xã
- Xây dựng và triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh
- Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm

Còn lại một số tiêu chí, thực tế chúng ta làm rất tốt so với hầu hết tỉnh, thành phố, nhưng do cách thẩm định của Hội đồng thẩm định chưa sát với tình hình thực tế nên bị mất điểm. Đó là “Tỷ lệ thủ tục hành chính cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 phát sinh hồ sơ trong năm”, “Tỷ lệ thủ tục hành chính đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/ trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích”.

Trong quá trình tham mưu triển khai tự chấm điểm, các cơ quan thành viên Tổ giúp việc đã có rất nhiều cố gắng trong việc đánh giá, giải trình và cung cấp tài liệu kiểm chứng, nhưng qua thẩm định của Bộ Nội vụ, có đến 11 tiêu chí thành phần buộc phải bổ sung tài liệu kiểm chứng và giải trình lại (tổng số điểm tối đa các tiêu chí này là 10 điểm, nhưng Bộ Nội vụ thẩm định lần 1 chỉ đạt 1 điểm). Với trách nhiệm thường trực Ban chỉ đạo CCHC, Tổ trưởng Tổ giúp việc, Sở Nội vụ đã chủ trì nghiên cứu, tham mưu bổ sung kịp thời, hợp lý các tài liệu kiểm chứng, linh hoạt trong cách giải trình bổ sung, thuyết phục được Hội đồng thẩm định của Trung ương nên kết quả đã nâng lên được 6 điểm (từ 1 điểm/10 điểm lên 6 điểm/10 điểm); góp phần tích cực để có kết quả chung như đã công bố.

Tuy nhiên kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ thể hiện mức đánh giá tác động cải cách hành chính còn chưa cao (gồm cả tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức quản lý); bên cạnh những nguyên nhân đã được UBND tỉnh chỉ đạo khắc phục trực tiếp tại các cuộc họp thường kỳ của UBND tỉnh, các văn bản chỉ đạo, điều hành còn có 1 phần do công tác tuyên truyền về kết quả cải cách hành chính mà tỉnh đã được trong thời gian qua chưa được hiệu quả nên những nỗ lực cải cách hành chính của cả hệ thống chính trị của tỉnh chưa được ghi nhận và đánh giá đúng tình hình thực tế triển khai tại địa phương.

2. Kiến nghị, đề xuất

2.1. Giải pháp khắc phục cụ thể đối với những tiêu chí không có điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa

a) Các tiêu chí do Sở Nội vụ phụ trách

- Tiêu chí *“Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh thực hiện đúng cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt”*

Hiện nay Bộ Nội vụ chưa tham mưu Chính phủ phương án sửa đổi, bổ sung Nghị định số 41/2016/NĐ-CP về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập. Tuy nhiên, Nghị quyết số 89/NQ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ đã giao “Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong tổng số người làm việc được cấp có thẩm quyền giao theo quy định của pháp luật, bảo đảm thực hiện tinh giản biên chế theo Nghị quyết số 39-NQ/TW của Bộ Chính trị đối với đơn vị sự nghiệp công lập chưa được giao quyền tự chủ (đơn vị sự nghiệp do Nhà nước bảo đảm toàn bộ hoặc một phần chi thường xuyên)”. Do đó, đề nghị Sở Nội vụ khẩn trương tham mưu UBND tỉnh việc triển khai thẩm định Đề án vị trí việc làm cho các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh, đảm bảo hoàn thành trong năm 2018.

- Tiêu chí *“Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”*

Đề nghị Sở Nội vụ chủ trì tổ chức, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai giám sát, đề ra các biện pháp khắc phục thiếu sót, xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức vi phạm các quy định về nghĩa vụ, những việc không được làm, việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức theo quy định hiện hành, kiến nghị với cơ quan thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Tiêu chí *“Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã và cán bộ cấp xã”*

Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các huyện, thị xã, thành phố rà soát, đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã. Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao kiến thức, năng lực quản lý hành chính, quản lý kinh tế - xã hội theo chức danh, vị trí làm việc đáp ứng yêu cầu của công tác lãnh đạo, quản lý, điều hành và thực thi công vụ kết hợp hợp lý với việc thực hiện chế độ theo Nghị

định 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ, đảm bảo 100% đạt chuẩn theo quy định.

b) Các tiêu chí do Sở Thông tin và Truyền thông phụ trách

- Tiêu chí “Báo cáo định kỳ hàng quý, năm về kết quả ứng dụng công nghệ thông tin”

Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông thời gian tới bên cạnh việc thực hiện đầy đủ, đảm bảo chất lượng, nội dung các báo cáo định kỳ về công tác ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh cần quan tâm tới thời gian gửi báo cáo, đảm bảo đúng thời gian quy định.

- Tiêu chí “*Xây dựng và triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh*”

Hiện nay UBND tỉnh đã ban hành Quyết định ban hành Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Khánh Hòa (phiên bản 1.0). Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với các sở, ngành, địa phương, đơn vị liên quan chủ động nghiên cứu, tham mưu việc triển khai, thực hiện các nội dung công việc theo đúng mục tiêu và lộ trình của Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Khánh Hòa.

c) Các tiêu chí do Sở Tư pháp phụ trách

Tiêu chí “Xử lý văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát”: tiêu chí này không đạt điểm tối đa do vẫn còn 1 văn bản chưa kiến nghị xử

Đề nghị các sở, ban, ngành, địa phương sau khi rà soát, kiến nghị HĐND tỉnh hoặc UBND tỉnh cho chủ trương xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và được sự chấp thuận của cơ quan có thẩm quyền, tập trung nguồn lực xây dựng văn bản theo đúng tiến độ đề ra.

Đồng thời, đề nghị Sở Tư pháp theo dõi chặt chẽ, kịp thời hướng dẫn, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện việc xây dựng văn bản quy phạm pháp luật đúng quy định về quy trình và thời hạn.

d) Các tiêu chí do Văn phòng UBND tỉnh phụ trách

- Tiêu chí “*Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao*”

Tiêu chí này không có điểm do vẫn còn 01 nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao cho tỉnh chưa hoàn thành.

Do đó, đề nghị Văn phòng UBND tỉnh tăng cường rà soát, đôn đốc các sở, ban, ngành, địa phương hoàn thành nhiệm vụ được UBND tỉnh giao đúng tiến độ quy định.

- Tiêu chí “*Thực hiện công khai thủ tục hành chính đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính*”

Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh chủ trì hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành, địa phương đảm bảo đúng quy định tại Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

đ) Tiêu chí do Sở Kế hoạch và Đầu tư phụ trách

- Tiêu chí “*Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm*”

Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Chương trình hành động nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2018 – 2020. Đồng thời khẩn trương hoàn thiện Đề án tổ chức sàn giao dịch khởi nghiệp của tỉnh Khánh Hòa trên mạng internet để sớm triển khai thực hiện.

2.2. Đề duy trì và tiếp tục cải thiện chỉ số cải cách hành chính 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 Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh giai đoạn 2016 - 2020; 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 và thực hiện các nội dung sau:

- Toàn bộ các sở, ngành, địa phương phải quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, phân đầu tiên 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.

- Quán triệt cán bộ, công chức về các quy định tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính và giao trả kết quả theo đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: hướng dẫn hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn, yêu cầu bổ sung phải có thông báo đề nghị bổ sung, trễ hạn phải có văn bản xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả,... Thông tin hồ sơ phải được tạo lập đầy đủ, chính xác ngay từ đầu vào và xuyên suốt quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, thực hiện cập nhật đồng bộ 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.

- 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.

- Sở Nội vụ chủ trì nghiên cứu, cải tiến việc điều tra xã hội học tại tỉnh; báo cáo, kiến nghị với Bộ Nội vụ để có những điều chỉnh phù hợp về phương pháp triển khai, cách thức chấm điểm, thẩm định để bảo đảm công bằng, đúng thực tế.

Trên đây là báo cáo tóm tắt Chỉ số cải cách hành chính năm 2017 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo./. *vt*

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 Sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (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 Trọng Thái