

TÁC ĐỘNG TÍCH CỰC CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH ĐẾN PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

NGUYỄN THỊ LỆ HẰNG (*)

Năm 2023, tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) của tỉnh Khánh Hòa đạt 60.158 tỷ đồng, tăng 10,35%; xếp thứ 1/14 địa phương khu vực Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung (cũng là năm thứ hai liên tiếp dẫn đầu khu vực); và thứ 4/63 tỉnh, thành phố của cả nước. GRDP bình quân đầu người đạt 86,44 triệu đồng/người; tổng kim ngạch xuất khẩu đạt 1.750,1 triệu USD; thu ngân sách nhà nước đạt 18.012 tỷ đồng, vượt 16,6% so với kế hoạch. Trong đó thu từ hoạt động xuất nhập khẩu đạt 2.591,5 tỷ đồng, vượt 30,6% so với kế hoạch, thu nội địa đạt 15.399,9 tỷ đồng, vượt 14,4% so với kế hoạch; tổng vốn đầu tư phát triển toàn xã hội đạt 71.302,8 tỷ đồng, tăng hơn 7,6% so với năm 2022; thu hút 17 dự án đầu tư ngoài ngân sách với tổng vốn đăng ký khoảng 100.865,7 tỷ đồng. Đạt được những kết quả này có nguyên nhân quan trọng là lãnh đạo tỉnh Khánh Hòa đặc biệt quan tâm chú trọng đến công tác cải cách hành chính (CCHC), nhất là cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trên tất cả các lĩnh vực; với nhiều cách làm hiệu quả, sáng tạo của các cơ quan, đơn vị và sự đồng thuận, ủng hộ của người dân.

1. Những tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Khánh Hòa

Thứ nhất, tập trung đẩy mạnh cải cách thể chế, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

Xác định cải cách thể chế là khâu then chốt, tiên đề tháo gỡ các nút thắt để phát triển, đồng thời để tham mưu triển khai thí điểm các cơ chế, chính sách đặc thù phát triển theo tinh thần các Nghị quyết của Quốc hội, Bộ Chính trị và Chính phủ, trong năm 2023,

tỉnh Khánh Hòa đã ban hành 89 văn bản quy phạm pháp luật, thể chế kịp thời các chính sách của Trung ương, chủ trương của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh. Ngày 02/4/2023, đã khai trương và đưa vào hoạt động Cổng Thông tin xúc tiến đầu tư tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ <https://ipa.khanhhoa.gov.vn>, đây là hệ thống đầu tiên và duy nhất được kết nối trực tiếp với dữ liệu quy hoạch cập nhật của tỉnh, đảm bảo độ chính xác cao nhất về thông tin của các dự án. Đây cũng là công cụ hỗ trợ hữu hiệu trong công tác xúc tiến đầu tư, là cầu nối quan trọng mang lại những thông tin hữu ích cho các nhà đầu tư tại tỉnh Khánh Hòa (trong năm 2023, đã cấp chủ trương đầu tư, giấy chứng nhận đầu tư cho 17 dự án đầu tư ngoài ngân sách với tổng số vốn đầu tư là 100.865,7 tỷ đồng; điều chỉnh tăng quy mô vốn đầu tư cho 18 dự án, tăng hơn 40.000 tỷ đồng).

Tỉnh Khánh Hòa tiếp tục đẩy mạnh xây dựng và triển khai các hoạt động hỗ trợ kết nối doanh nghiệp với định hướng gắn kết đến thị trường quốc tế, hỗ trợ kết nối doanh nghiệp theo liên kết ngành, theo chuỗi giá trị; tăng cường công khai, minh bạch, cập nhật và hướng dẫn các TTHC liên quan đến đầu tư và kinh doanh, cắt giảm chi phí; đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa, tăng cường xúc tiến thương mại, đầu tư và du lịch. Đồng thời, hoàn thiện cơ chế một cửa liên thông thực hiện thủ tục cấp giấy chứng nhận đầu tư trên địa bàn tỉnh; quy định việc thỏa thuận địa điểm lập các thủ tục đầu tư dự án sử dụng nguồn vốn ngoài ngân sách để tạo thuận lợi tối đa cho nhà đầu tư; ký và thực hiện đầy đủ cam kết với Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp. Để tiếp tục cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền với doanh nghiệp, nâng cao năng lực cạnh tranh.

(*) *Phó Trưởng phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa*

Trong năm 2023, UBND tỉnh Khánh Hòa và các sở, ngành đã tổ chức 37 hội nghị đối thoại với doanh nghiệp, nhà đầu tư để lắng nghe, tiếp nhận và giải đáp kịp thời nhiều vướng mắc, góp phần tích cực cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh.

Thứ hai, đẩy mạnh cải cách TTHC.

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và cung cấp dịch vụ công trực tuyến tiếp tục được triển khai đảm bảo quy định và đạt được nhiều kết quả nổi bật. Trong năm 2023, tỉnh đã ban hành 79 quyết định công bố danh mục TTHC, trong đó có 94 TTHC mới, 441 thủ tục sửa đổi, bổ sung và có 61 thủ tục bị bãi bỏ. Tổng số TTHC đến cuối năm 2023 là 1.913 thủ tục với 2.425 quy trình nội bộ TTHC theo tiêu chuẩn ISO. Tất cả TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được thực hiện công khai tại trụ sở và trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Cổng Dịch vụ công của tỉnh và trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Cùng với việc duy trì nhiều hình thức công khai TTHC, trong năm 2023, tỉnh đã đưa vào triển khai ứng dụng AI trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh (tại địa chỉ: <https://ai.khanhhoa.gov.vn>) để người dân, doanh nghiệp tìm kiếm thông tin liên quan về TTHC nhanh chóng hoặc đưa ra những thông tin gợi ý giúp người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận.

Việc thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp đã góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến lên 62,90% trong tổng số hồ sơ của TTHC được công bố thực hiện trực tuyến (tăng 8,26% so với năm 2022); thanh toán trực tuyến đạt 135.943 lượt với số tiền 134.041.693.402 đồng (tăng 27.006 lượt so với cùng kỳ năm 2022). Tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn đạt tỷ lệ 99,52%, tăng 0,90% so với năm 2022. Việc thực hiện số hóa hồ sơ, TTHC đạt được nhiều kết quả quan trọng, tăng mạnh so với năm 2022, trong đó tỷ lệ cấp kết quả bản điện tử đạt 76,47% (tăng 24,44%); tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết đạt 50,82% (tăng 35,58%).



Công chức bộ phận một cửa UBND thành phố Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa hướng dẫn người dân lựa chọn lĩnh vực thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết.
Nguồn ảnh: Cổng TTĐT Tỉnh ủy Khánh Hòa.

Hệ thống tin nhắn tự động SMS (với 31 tỉnh hướng tin nhắn) đã gửi 1.056.865 tin nhắn đến điện thoại di động của khách hàng, cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin mà cơ quan hành chính muốn gửi đến tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC, qua đó giảm phiền hà, giảm thời gian và chi phí đi lại cho khách hàng, góp phần nâng cao sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Thứ ba, tăng cường hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.

Xác định nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, phát triển thị trường lao động ổn định, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, nhân lực số, phục vụ phát triển kinh tế biển và các nhóm ngành du lịch, dịch vụ, công nghiệp, nông nghiệp công nghệ cao là một trong những nhiệm vụ quan trọng, và để cụ thể hóa Nghị quyết số 04/NQ-HĐND ngày 15/01/2021 của HĐND tỉnh về Chương trình phát triển nguồn nhân lực tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2025, ngày 24/6/2021, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 1719/QĐ-UBND để xác định mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp thực hiện kế hoạch triển khai chương trình phát triển nguồn nhân lực tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2025; trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ cho từng sở, ban, ngành trực tiếp phụ trách và theo dõi tiến độ

và chịu trách nhiệm thực hiện. Các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã chủ động rà soát, tối ưu hóa quy trình làm việc, phân chia công việc và phân công rõ ràng, sử dụng công nghệ, các phần mềm hỗ trợ để nâng cao hiệu suất và hiệu quả công việc. Thường xuyên rà soát trình độ, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng gắn với công tác sắp xếp, bố trí, quy hoạch, bổ nhiệm, điều động, luân chuyển... bảo đảm sự liên tục, kế thừa giữa các thế hệ, tránh tình trạng hẫng hụt trong công tác cán bộ.

Thứ tư, thiết lập cơ chế giám sát hoạt động quản lý nhà nước.

Nhằm tăng cường vai trò giám sát trong việc triển khai, thực thi chính sách pháp luật, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về tiêu cực trong hoạt động quản lý nhà nước, như ban hành quy chế phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin và giải quyết khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp, nhà đầu tư trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; quy chế phối hợp xây dựng, duy trì hệ thống thông tin, chia sẻ, cung cấp thông tin, dữ liệu về nhà ở và thị trường bất động sản... Đã đưa vào vận hành “Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa”, phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên mạng internet tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>, <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc ứng dụng “Phản ánh kiến nghị Khánh Hòa” trên thiết bị di động thông minh.

Trong năm 2023, hệ thống đã tiếp nhận, phân loại và chuyển phân phối đến cơ quan, địa phương có thẩm quyền xử lý 381 phản ánh, kiến nghị, trong đó tỷ lệ giải quyết đúng hạn và sớm hạn đạt tỷ lệ 75%. Hiện nay, đang triển khai xây dựng Hệ thống giám sát tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, khi đi vào hoạt động, hệ thống này cho phép người dân và doanh nghiệp chủ động đặt lịch tiếp định kỳ; đồng thời tích hợp camera để lưu thông tin cuộc tiếp dân và theo dõi tiếp công dân của lãnh đạo; chuyển giọng nói thành văn bản trong quá trình tiếp dân; tích hợp với Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư

để lấy thông tin công dân qua thẻ chip, QR Code, số thẻ căn cước; kết nối các hệ thống dùng chung của các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh.

Trong triển khai công tác CCHC, có nhiều sáng kiến, cách làm mới góp phần tăng hiệu suất và năng suất làm việc, nâng cao chất lượng dịch vụ, tiết kiệm thời gian và chi phí, khuyến khích sáng tạo và đổi mới, tăng tính minh bạch và trung thực, tạo lòng tin và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp. Cụ thể, định kỳ 02 năm/lần (từ năm 2013), tỉnh Khánh Hòa tổ chức cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ” nhằm phát huy tính xung kích, năng động, sáng tạo của đội ngũ CBCCVC trẻ. Nhiều mô hình, sáng kiến qua cuộc thi năm 2023 đã được UBND tỉnh chỉ đạo triển khai trên phạm vi toàn tỉnh như: ứng dụng trí tuệ nhân tạo giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Khánh Hòa (Sở Thông tin và Truyền thông); hệ thống giám sát tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (Thanh tra tỉnh); hướng dẫn trình tự thực hiện dự án đầu tư không sử dụng vốn nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (Sở Kế hoạch và Đầu tư)...

Với quan điểm lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm và thực hiện phương châm: “Sự hài lòng của người dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan nhà nước”, hàng năm tỉnh Khánh Hòa đều tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Lãnh đạo tỉnh nhấn mạnh kết quả khảo sát là công cụ quan trọng để đo lường chất lượng dịch vụ, tạo động lực cho cải cách, xây dựng lòng tin và tăng cường sự tham gia của người dân và tổ chức trong quản lý hành chính, đồng thời định hướng cải cách và phát triển, cũng như xây dựng hình ảnh và uy tín của cơ quan hành chính. Trong năm 2023, tỉnh Khánh Hòa đã tổ chức khảo sát trực tiếp kết hợp với trực tuyến đối với 23.870 người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Kết quả có 8/10 khối cơ quan có Chỉ số hài lòng đạt trên 84% (đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của tỉnh năm 2023 đã đề ra). Trên cơ sở kết quả khảo sát, tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan,

đơn vị, địa phương rà soát các vấn đề đã được chỉ ra tại báo cáo mức độ hài lòng, đặc biệt là những mong đợi của người dân, tổ chức đối với công tác CCHC 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; đảm bảo mục tiêu hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình đạt mục tiêu kế hoạch hàng năm, trong đó phần đầu đạt 87% vào năm 2024.

Từ những kết quả quan trọng trong triển khai công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa thời gian qua có thể rút ra những bài học kinh nghiệm sau: để công tác CCHC thực sự tạo đột phá, cần có sự thống nhất lãnh đạo của Tỉnh ủy, sự chỉ đạo, điều hành tập trung của UBND tỉnh, có sự phối hợp, tham gia tích cực của các ban đảng, sở, ngành, địa phương; có sự ủng hộ tích cực của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Việc lắng nghe ý kiến, nhận thông tin phản hồi và đáp ứng đúng nhu cầu của các bên liên quan giúp tạo sự ủng hộ và đồng thuận; phải thật sự quyết liệt, nỗ lực và nghiêm túc trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện. Kết quả thực hiện CCHC phải được công khai, minh bạch; tăng cường quán triệt, làm rõ và chế tài trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong quản lý, chỉ đạo thực hiện CCHC; lấy kết quả CCHC, giải quyết TTHC làm tiêu chí quan trọng để đánh giá, phân loại tổ chức cơ sở đảng, đánh giá mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ của CBCCVC, xét thi đua, khen thưởng, nhất là đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

Trong quá trình tổ chức triển khai, phải áp dụng đồng bộ, hiệu quả các giải pháp đảm bảo CCHC, không xem nhẹ giải pháp nào. Các giải pháp đó phải được cụ thể hóa để đảm bảo hiệu lực thực thi trên phạm vi toàn tỉnh. Đồng thời, chú trọng đo lường, đánh giá toàn diện, chính xác, khách quan kết quả và tác động thực chất của CCHC đối với kinh tế - xã hội, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo hiệu quả thực hiện CCHC. Ngoài ra, phải thường xuyên nghiên cứu, tham khảo các mô hình hay, phát huy các sáng kiến của cơ sở, lắng nghe ý kiến của người dân, tổ

chức, doanh nghiệp; chú trọng tổng kết thực tiễn để rút kinh nghiệm, hoàn thiện cơ chế và có giải pháp phù hợp cho từng giai đoạn.

2. Giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách hành chính để tạo động lực cho phát triển kinh tế - xã hội những năm tiếp theo của tỉnh Khánh Hòa

Một là, tiếp tục đẩy mạnh cải cách thể chế, hoàn thiện hệ thống quy định, chính sách quản lý trên các lĩnh vực, tạo môi trường thông thoáng, minh bạch cho hoạt động sản xuất, kinh doanh, hội nhập kinh tế; bảo đảm sự điều chỉnh, quản lý có hiệu quả của Nhà nước. Chủ động rà soát, tiếp tục đơn giản hóa TTHC theo đúng quy định; đề xuất đơn giản hóa TTHC, đặc biệt là đối với lĩnh vực quy hoạch, xây dựng và đầu tư; giảm bớt các thủ tục phức tạp và không cần thiết, tạo môi trường thuận lợi để doanh nghiệp hoạt động, thúc đẩy sự phát triển kinh tế.

Hai là, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, giảm thiểu việc tiếp xúc trực tiếp giữa công dân và CBCCVC, đồng thời tăng cường tính minh bạch, cải thiện tốc độ và chất lượng dịch vụ công và tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và doanh nghiệp. Đẩy mạnh chuyển đổi số, tích cực xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số; tăng cường bảo mật, an toàn, an ninh mạng trong việc nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp. Gắn kết ứng dụng công nghệ thông tin với CCHC; đổi mới phương thức làm việc phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Ba là, thực hiện tốt các quy định công vụ, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức từ cấp tỉnh đến cơ sở; chú trọng các giải pháp nâng cao thu nhập, tạo điều kiện để cán bộ, công chức phát huy trình độ, năng lực và sức sáng tạo.

Bốn là, tiếp tục xây dựng cơ chế và kênh thông tin để tăng cường sự tương tác, tham gia của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình đưa ra quyết định, đề xuất ý kiến và phản hồi về hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Điều này giúp tạo sự đồng thuận và ủng hộ từ phía người dân, doanh nghiệp, đáp ứng đúng nhu cầu và mục tiêu của người dân, doanh nghiệp./.