

PHIẾU GIẢI QUYẾT VĂN BẢN DẪN

**SỞ Y TẾ
TỈNH KHÁNH HÒA**

Số đến:	Nơi ban hành:
Ngày đến:	Số và ký hiệu văn bản:
Lưu hồ sơ:	Ngày ban hành: Thời hạn xử lý:
	Đơn vị chủ trì: Đơn vị phối hợp:

*Ý kiến của lãnh đạo cơ quan:

Chuyên VPS

*Ý kiến của Trường/Phó đơn vị:

Ngày 19 tháng 5 năm 2017

Kills

*Ý kiến đề xuất của người giải quyết:

*Tiến độ giải quyết:

Ngày chuyển VB: Ngày trình VB trả lời:

Ngày ban hành VB trả lời: Số, ký hiệu VB trả lời:

Đánh giá thời gian hoàn thành: Trước hạn Đúng hạn Trễ hạn

Số: 94 /BC-UBND

Khánh Hòa, ngày 18 tháng 5 năm 2017

KHẨN

BÁO CÁO

Tình hình sử dụng thông tin, kết quả chỉ số PCI, PAPI tại tỉnh Khánh Hòa

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA
Số: 5788
Ngày: 19/5/2018
ĐẾN
Chuyên

Thực hiện Công văn số 2226/BNV-CCHC ngày 25/4/2017 của Bộ Nội vụ về việc báo cáo tình hình sử dụng thông tin, kết quả chỉ số PCI, PAPI tại các địa phương, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo như sau:

I. VAI TRÒ, Ý NGHĨA CỦA CHỈ SỐ PCI, PAPI

1. Vai trò, ý nghĩa của chỉ số PCI

Chỉ số PCI là sự phản ánh khách quan từ cộng đồng doanh nghiệp, là nguồn thông tin độc lập bên ngoài giúp chính quyền địa phương nhận rõ được những điểm mạnh, điểm yếu trong môi trường kinh doanh của tỉnh, tạo sức ép và động lực để tiến hành những cải cách nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, phát huy dân chủ và nâng cao hiệu quả quản trị của bộ máy hành chính. Cơ quan dân cử như HĐND tỉnh sử dụng những thông tin điều tra cho các hoạt động giám sát và chất vấn của mình. Đối với người dân và doanh nghiệp, chỉ số PCI là một công cụ quan trọng để họ nói lên tiếng nói và yêu cầu của mình đối với chính quyền; là kênh thông tin tham khảo tin cậy về địa điểm đầu tư, là cơ hội để họ tìm kiếm môi trường đầu tư thích hợp. Qua kênh chuyên tải độc lập như PCI, các doanh nghiệp có thể dễ dàng phản ánh những vướng mắc mà doanh nghiệp gặp phải trong quá trình kinh doanh tại địa phương, vượt qua được những e ngại, tế nhị khi phản ánh trực tiếp với các cơ quan chính quyền địa phương.

2. Vai trò, ý nghĩa của chỉ số PAPI

Chỉ số PAPI là tấm gương phản chiếu hiệu quả của bộ máy công quyền trong quản trị và hành chính công ở những lĩnh vực người dân quan tâm và tương tác thường xuyên nhất với chính quyền địa phương. Đối với chính quyền địa phương, chỉ số PAPI là hệ thống chỉ báo khách quan, góp phần tạo động lực để lãnh đạo địa phương không ngừng cải thiện và nâng cao cung cách phục vụ và hiệu quả quản lý của mình; góp phần tạo động lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nâng cao hiệu quả quản trị công, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công; đồng thời cung cấp thông tin cho các hoạt động giám sát và chất vấn của cơ quan dân cử. Đối với người dân, chỉ số PAPI là cơ hội để Nhân dân phản ánh những ý kiến, nguyện vọng của mình đối với chính quyền địa phương, tạo lập cơ hội cho người dân nâng cao năng lực đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền.

II. VIỆC SỬ DỤNG THÔNG TIN, KẾT QUẢ CHỈ SỐ PCI, PAPI ĐƯỢC CÔNG BỐ HÀNG NĂM

1. Trên cơ sở phân tích những nội dung của từng tiêu chí, xác định rõ hạn chế, nguyên nhân, trách nhiệm của từng sở, ban, ngành liên quan đối với từng nội dung, UBND tỉnh đã yêu cầu các cơ quan, đơn vị xác định và triển khai các giải pháp cụ thể cải thiện từng tiêu chí, định kỳ báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện.

2. Mục tiêu nâng cao chỉ số PCI, PAPI cũng được cụ thể hóa bằng các nhiệm vụ cụ thể trong Kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2016 - 2020 cũng như các Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của tỉnh.

3. Nghiên cứu, tiếp thu một số tiêu chí đánh giá của các chỉ số PCI, PAPI để đưa vào Bộ câu hỏi của phiếu khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm được UBND tỉnh thực hiện.

4. UBND tỉnh lấy kết quả cải thiện chỉ số PCI, PAPI của các sở, ban, ngành, địa phương để đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị.

III. ĐÁNH GIÁ NHỮNG MẶT ĐẠT ĐƯỢC, NHỮNG TỒN TẠI HẠN CHẾ TRONG SỬ DỤNG CÁC THÔNG TIN, KẾT QUẢ CHỈ SỐ PCI, PAPI

1. Chỉ số PCI

Chỉ số PCI được công bố thí điểm lần đầu tiên vào năm 2005 cho 42 tỉnh thành và được áp dụng cho tất cả 63 tỉnh thành kể từ năm 2006 trở đi. Do đó, về cơ bản việc triển khai khảo sát, đánh giá đã đi vào ổn định và cho kết quả với độ tin cậy cao. Mặc dù chưa thể phản ánh toàn diện những mặt đã làm được, chưa làm được đối với tỉnh Khánh Hòa, nhưng những hạn chế được chỉ ra trong chỉ số PCI cho thấy còn rất nhiều vấn đề phải làm để cải thiện môi trường kinh doanh, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp, nhà đầu tư tiếp cận thị trường của tỉnh, tiếp tục mở rộng sản xuất, kinh doanh.

Đối với tỉnh Khánh Hòa, những hạn chế, yếu kém được chỉ ra trong chỉ số này cũng đã được tỉnh chủ động phát hiện thông qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng và kiểm tra công tác cải cách hành chính. Từ đó, đã tổng hợp và đưa vào nhiệm vụ, giải pháp thực hiện cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020, trọng tâm công tác CCHC năm 2016 và các chỉ đạo cụ thể của UBND tỉnh.

2. Chỉ số PAPI

Tuy gọi là Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh, nhưng thực chất chỉ số PAPI tập trung đo lường kinh nghiệm thực tế và cảm nhận của người dân trong mối quan hệ với chính quyền cấp cơ sở là chủ yếu. Nếu xét về tiêu chí thành phần, thì chỉ số PAPI liên quan đến trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, từ cấp ủy các cấp, Hội đồng nhân dân các cấp, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể, các ngành: Lao động - Thương binh và Xã hội, Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Xây dựng, Nội vụ, Công an, Thanh tra tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã, các cơ quan thông tin đại chúng thuộc tỉnh và kể cả cộng đồng dân cư trả lời phiếu điều tra.

Việc triển khai khảo sát chỉ số PAPI vẫn còn một số điểm chưa hợp lý, do đó kết quả chỉ mang tính chất tham khảo xuất phát từ một số nguyên nhân sau:

- Thứ nhất, về quy mô mẫu điều tra: Chỉ số PAPI phản ánh hiệu quả quản trị và hành chính của cả 01 tỉnh tuy nhiên số lượng phiếu điều tra quá ít, không đảm bảo được tính đại diện. Cụ thể, trong năm 2015, tỉnh Khánh Hòa được phân bổ 183 phiếu trên 1,2 triệu dân. Trong khi đó, để đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với riêng Bệnh viện đa khoa tỉnh, tỉnh Khánh Hòa phải hỏi ý kiến 200 người dân. Trong năm 2016 quy mô phiếu điều tra của tỉnh Khánh Hòa khoảng 24.000 phiếu, gấp hơn 02 lần quy mô mẫu điều tra trên cả nước của PAPI.

- Thứ hai, về địa bàn điều tra: Từ năm 2011 đến nay, việc nghiên cứu, đánh giá chỉ số PAPI chỉ được thực hiện tại 12 khu vực dân cư tại 03 đơn vị là thành phố Nha Trang, huyện Vạn Ninh, huyện Khánh Sơn, mà không có sự thay đổi, do đó chưa đảm bảo được tính khách quan, tính đại diện của phiếu khảo sát.

- Thứ ba, về bản câu hỏi điều tra: Qua nghiên cứu bản câu hỏi khảo sát năm 2015 gồm 35 trang A4, liên quan đến toàn bộ 06 nội dung cấu thành chỉ số, từ bầu cử trường thôn, tham gia ý kiến với chính quyền, đóng góp tự nguyện cho chính quyền, thông tin về danh sách hộ nghèo, thu chi ngân sách cấp xã, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của chính quyền cấp xã, giám sát đầu tư của cộng đồng, hoạt động thanh tra nhân dân, dư luận về tham nhũng và quyết tâm phòng chống tham nhũng của chính quyền, dư luận hoặc cảm nhận của cá nhân về sự không minh bạch trong tuyển dụng công chức cấp xã. Người được hỏi đồng thời phải trải nghiệm quá trình giải quyết toàn bộ thủ tục hành chính về đất đai, về xây dựng, về chứng thực, xin cho con nhập học, khám chữa bệnh và có đủ hiểu biết để đánh giá về hạ tầng và an ninh trật tự của tỉnh. Trên thực tế, rất ít người dân nào có đủ thời gian và trải nghiệm đầy đủ tất cả các nội dung này trong 01 năm để cho ý kiến.

- Thứ tư, về trình độ học vấn của đối tượng được khảo sát: Số người được hỏi làm nghề nông nghiệp, phi nông nghiệp không có tay nghề, nội trợ, không có việc làm chiếm đại đa số (69,7%) và tỷ lệ người được lấy phiếu có trình độ tốt nghiệp từ cấp II trở xuống chiếm đại đa số (69,98%). Với trình độ học vấn và nghề nghiệp như vậy thì việc trả lời bảng câu hỏi điều tra quá nhiều thông tin và phức tạp như phân tích ở trên sẽ không thể cho ra được kết quả sát thực tế.

3. Môi trường quan giữa chỉ số PCI, PAPI với chỉ số PARI

Trong thành phần của chỉ số PAPI và kể cả chỉ số PCI, có nhiều tiêu chí chịu tác động trực tiếp từ kết quả thực hiện cải cách hành chính. Do vậy, nếu kết quả cải cách hành chính có chuyển biến thì cũng sẽ trực tiếp cải thiện các chỉ số nêu trên. Tuy nhiên, trong khi chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của tỉnh Khánh Hòa tiếp tục tăng thứ bậc (từ 22 lên thứ 17) thì PAPI lại không chuyển biến tương ứng. Theo dõi trên phạm vi cả nước, tỉnh Khánh Hòa cũng nhận thấy chưa có mối tương quan rõ ràng giữa chỉ số PCI, PAPI với kết quả cải cách hành chính. Ví dụ, đối với Hà Tĩnh, trong năm 2015, tuy dẫn đầu về chỉ số PAPI nhưng xếp thứ hạng 15 về chỉ số PARI và xếp thứ 45 trong bảng xếp hạng chỉ số PCI. Đà Nẵng dẫn đầu về chỉ số PARI, PCI nhưng chỉ số PAPI lại xếp thứ hạng 16; Bình Dương đứng thứ 7

về chỉ số PARI, nhưng chỉ số PAPI xếp thứ hạng 60. Tương tự như vậy, năm 2016 tỉnh Quảng Ninh xếp thứ 2 về chỉ số PCI nhưng chỉ số PAPI lại đứng thứ hạng 62, Bình Dương xếp thứ 4 về chỉ số PCI tuy nhiên chỉ số PAPI lại ở vị trí cuối bảng.

Như vậy có thể thấy chỉ số PAPI với 02 chỉ số còn lại có sự mâu thuẫn. Điều này xuất phát từ quy mô mẫu, đối tượng điều tra, bộ tiêu chí đánh giá và phương pháp đánh giá của từng chỉ số khác nhau. Do đó, đề nghị các cơ quan chủ trì các Bộ chỉ số tổ chức phân tích, đánh giá mối tương quan giữa các chỉ số, từ đó làm cơ sở tham khảo để các địa phương đưa ra các quyết định chỉ đạo, điều hành.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Đối với chỉ số PCI

Trong việc triển khai đánh giá chỉ số PCI cần triển khai thu thập các thông tin điều tra từ doanh nghiệp nên mở rộng quy mô mẫu các doanh nghiệp được tiến hành khảo sát, lấy số liệu, không chỉ dừng lại ở thành phần doanh nghiệp dân doanh, doanh nghiệp FDI mà nên hướng tới các doanh nghiệp nhà nước để việc tính toán các chỉ số sát với thực tế hơn nữa.

2. Đối với chỉ số PAPI

Tăng quy mô mẫu phiếu điều tra, vì số lượng mẫu phiếu điều tra quá ít không đảm bảo được tính đại diện. Đồng thời thay đổi địa bàn điều tra, không nên thực hiện ở một số khu vực nhất định để bảo đảm tính khách quan.

Cần thêm tiêu chí quy định về trình độ học vấn và trải nghiệm thực tế của người trả lời phiếu để đảm bảo việc lấy phiếu đúng đối tượng và đạt chất lượng.

Thiết kế lại bảng câu hỏi của phiếu khảo sát theo hướng đơn giản và rút ngắn nội dung bản câu hỏi để đối tượng được khảo sát có đủ thời gian và trải nghiệm thực tế để trả lời.

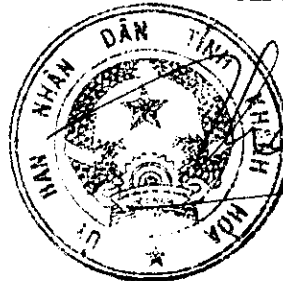
Trên đây là báo cáo của UBND tỉnh đối với việc sử dụng thông tin, kết quả các chỉ số PCI, PAPI trên địa bàn tỉnh (đính kèm Báo cáo số 794/BC-SNV ngày 21/4/2016 của Sở Nội vụ về báo cáo chỉ số PCI, chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa năm 2015).

UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo. / *kh*

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (để báo cáo);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (để biết);
- Thường trực UBND tỉnh (để biết);
- UBMTTQVN tỉnh Khánh Hòa (để biết);
- Các Sở và Ban Quản lý Vân Phong (để biết);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (để biết);
- Lưu: VT, MN, HP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Sơn Hải
Trần Sơn Hải



**UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 794/BC-SNV

Khánh Hòa, ngày 21 tháng 4 năm 2016

UBND. TỈNH KHÁNH HÒA	
ĐẾN	Số: 7151
	Ngày: 21/4
Chuyển:	

BÁO CÁO

Chỉ số PCI, Chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa năm 2015

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 2221/UBND-TH ngày 04/4/2016 về việc rà soát, báo cáo các chỉ số đánh giá về năng lực hành chính của tỉnh, Sở Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư tiến hành nghiên cứu, phân tích kết quả chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2015 của tỉnh Khánh Hòa. Trên cơ sở tổng hợp, Sở Nội vụ báo cáo UBND tỉnh như sau:

I. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP TỈNH 2015

1. Kết quả chung

Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của các tỉnh, thành phố do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam công bố cho thấy điểm trung vị đạt 58,47 điểm, tương đương mức điểm năm 2014. Lần đầu tiên sau 04 năm, khoảng cách giữa nhóm đầu bảng và nhóm cuối bảng bắt đầu được nới rộng. Cụ thể, điểm của Đà Nẵng đạt 68,34, tăng 1,5 điểm so với năm 2014. Thấp nhất là tỉnh Đắk Nông, đạt 48,96 điểm (giảm khoảng 5 điểm so với năm 2014). Khoảng cách giữa cao nhất và thấp nhất gần 20 điểm.

Chỉ số PCI năm 2015 ghi nhận những cải thiện ở tiêu chí Gia nhập thị trường, Tính minh bạch, Dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp và Chi phí thời gian. Trong đó, đáng ghi nhận là thời gian chờ đăng ký và cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp giảm kỷ lục trong 11 năm điều tra PCI. Hiện nay, trung bình chỉ mất 8 ngày để có giấy chứng nhận. Khả năng tiếp cận các tài liệu về quy hoạch, kế hoạch được cải thiện; điểm số trung bình các website tăng cao nhất trong 03 năm qua, dần trở thành kênh thông tin hữu ích cho doanh nghiệp, tỷ lệ truy cập trung bình đạt 72%. Nhiều doanh nghiệp nhỏ ghi nhận thủ tục giấy tờ đơn giản hơn, không phải đi lại nhiều lần để lấy chữ ký và đóng dấu, cán bộ nhà nước làm việc hiệu quả, thân thiện và nhiệt tình hơn.

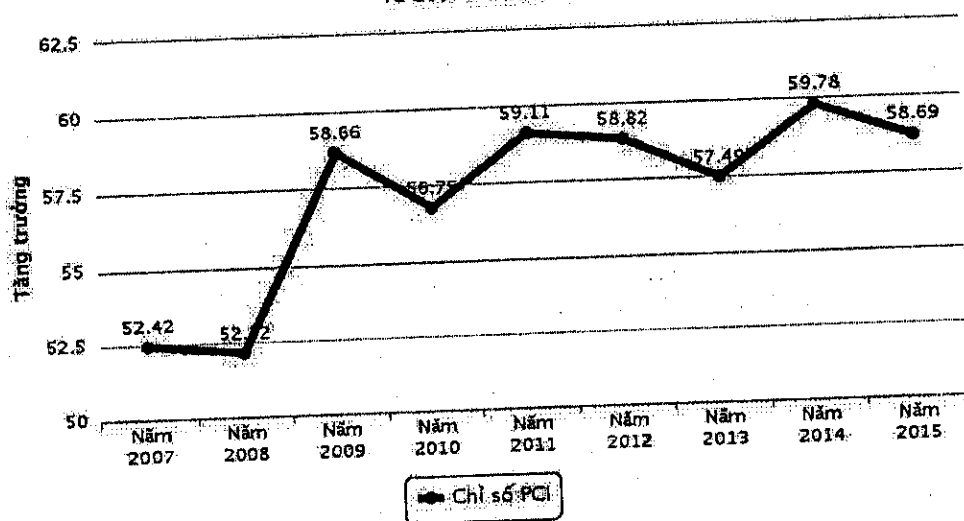
Tuy nhiên, vẫn còn nhiều vấn đề phải cải thiện. Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết phải chi trả Chi phí không chính thức tăng từ 50% (2013) lên 64,5% (2014) và đến 66 % trong năm 2015. Hơn 11% doanh nghiệp cho biết riêng mục chi này chiếm tới hơn 10% tổng doanh thu của họ. 65% doanh nghiệp nhận thấy tình trạng những nhiều khi giải quyết thủ tục còn phổ biến. Tại tỉnh trung vị PCI 2015, 39% doanh nghiệp vẫn cho biết "tình ưu ái cho các tổng công ty, tập đoàn của Nhà nước gây khó khăn cho doanh nghiệp"; con số

này tăng 4% so với năm 2014. 49% doanh nghiệp cho rằng “tính ưu tiên thu hút đầu tư nước ngoài hơn là phát triển khu vực tư nhân trong nước”.

Đối với tỉnh Khánh Hòa, Chỉ số PCI năm 2015 đạt 58,69 (giảm so với năm 2014 là 59,78), đạt mức khá, đứng thứ 27/63 tỉnh, thành phố (năm 2014 đứng thứ 16), giảm 11 bậc trên bảng xếp hạng cả nước.

So với khu vực duyên hải Miền Trung, tỉnh Khánh Hòa xếp 6/12, giảm 01 bậc.

Biểu đồ chỉ số PCI của Khánh Hòa
Từ 2007 đến 2015



Quan sát trên biểu đồ tổng hợp, có thể thấy điểm số của tỉnh Khánh Hòa thay đổi không đáng kể theo thời gian. Trong điều kiện các tỉnh, thành phố có nhiều nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh và năng lực cạnh tranh, xếp hạng chỉ số PCI của tỉnh tất yếu sẽ biến động lớn về vị trí trên bảng xếp hạng.

Trong 10 tiêu chí thành phần được khảo sát, có 3 tiêu chí thành phần tăng điểm số so với năm 2014 (Gia nhập thị trường, Tính minh bạch, Hỗ trợ doanh nghiệp), 7 tiêu chí còn lại đều giảm điểm (xem bảng).

Chỉ số	Năm 2007	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Gia nhập thị trường	7.95	8.26	8.47	6.71	8.35	8.72	6.86	7.10	7.99
Tiếp cận đất đai	5.32	5.88	5.24	5.03	5.32	6.56	7.31	5.67	5.33
Tính minh bạch	5.18	6.4	5.56	5.12	5.31	5.96	5.73	6.12	6.28
Chi phí thời gian	7.13	5.5	6.71	7.08	7.08	6.09	6.47	6.27	6.06
Chi phí không chính thức	5.38	6.66	5.69	6.49	6.33	6.73	6.52	5.64	4.52
Tính năng động	3.63	4.83	3.95	3.37	4.57	5.43	5.36	4.89	4.13
Hỗ trợ doanh nghiệp	5.93	7.25	5.51	6.09	4.19	4.18	5.24	5.77	5.93
Đào tạo lao động	4.53	4.5	5.64	5.46	5.32	4.97	5.25	6.55	6.52
Thiết chế pháp lý	3.74	3.49	5.44	5.65	6.26	3.11	3.95	5.67	5.51
Cạnh tranh bình đẳng	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	7.1	4.7	4.41
PCI	52.42	52.12	58.66	56.75	59.11	58.82	57.49	59.78	58.69

2. Kết quả cụ thể trên các tiêu chí - PCI Khánh Hòa 2015

a) Chỉ số Gia nhập thị trường:

Chỉ số Gia nhập thị trường tỉnh Khánh Hòa đạt 7,99 điểm, hạng Khá, mặc dù tăng so với năm 2014 (7,49 điểm) nhưng chỉ đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố (tăng được 2 bậc). Ở tiêu chí này, thấp nhất là Hà Nội đạt 7,56 điểm, cao nhất là Hậu Giang đạt 9,23 điểm.

Trả lời phiếu khảo sát, doanh nghiệp cho biết thời gian thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp trung bình tại Khánh Hòa là 8,5 ngày; thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh mất 7 ngày. Thời gian doanh nghiệp phải chờ đợi để có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất là 30 ngày (ở Tuyên Quang là 90 ngày, Hà Giang, Ninh Bình, Hòa Bình 60 ngày; Thanh Hóa 40 ngày; trong khi tại Hải Phòng chỉ mất 10 ngày). 11,67% doanh nghiệp được hỏi cho biết phải mất từ 01 tháng trở lên để hoàn thành toàn bộ các thủ tục và chính thức hoạt động (trong đó 1,67 phải mất trên 3 tháng).

Có 90,32% doanh nghiệp cho biết đã thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp qua Bộ phận một cửa; 59,48% nhận thấy thủ tục đã được công khai tại Bộ phận một cửa, tuy nhiên chỉ có 50,86% đánh giá thủ tục rõ ràng và đầy đủ. Chỉ có trên 25% đánh giá cán bộ một cửa nhiệt tình, thân thiện và ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận một cửa tốt. *[Xin lưu ý phạm vi câu hỏi trong phiếu khảo sát (câu 3 mục C) chỉ liên quan đến Bộ phận một cửa thực hiện thủ tục đăng ký doanh nghiệp].*

b) Chỉ số Tiếp cận đất đai:

Chỉ số tiếp cận đất đai đạt 5,33, hạng Khá, thấp hơn năm 2014 (5,67), xếp thứ 49 trên bảng xếp hạng, tụt 12 bậc so với năm 2014 (37/63). Thấp nhất là Hà Nội đạt 4,12; cao nhất là Bến Tre đạt 7,82.

Trả lời phiếu khảo sát, có 50% doanh nghiệp cho biết có mặt bằng kinh doanh và có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Doanh nghiệp đánh giá rủi ro bị thu hồi đất là 2,52 điểm (1: cao nhất, 5: thấp nhất), như vậy rủi ro doanh nghiệp bị thu hồi đất tại tỉnh Khánh Hòa chỉ đứng thứ 7/63 tỉnh, thành phố, khá thấp và doanh nghiệp khá yên tâm. Tuy nhiên, chỉ có 30,88% doanh nghiệp cho rằng luôn luôn được bồi thường thỏa đáng nếu bị thu hồi đất; 71,2% cho rằng điều chỉnh khung giá đất của tỉnh phù hợp với sự thay đổi giá thị trường (trong khi con số này ở Vĩnh Phúc là 87,04%, Đà Nẵng là 84,51%).

Chỉ có 13,79% doanh nghiệp ngoài quốc doanh cho rằng không gặp cản trở về tiếp cận đất đai hoặc mở rộng mặt bằng kinh doanh; 21,88% doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính về đất đai trong vòng 2 năm qua mà không gặp khó khăn

nào về thủ tục; 18,37% doanh nghiệp có nhu cầu cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhưng chưa thực hiện được vì lo ngại thủ tục rườm rà hoặc cán bộ nhũng nhiễu.

c) Chỉ số Tính minh bạch:

Ở tiêu chí này, tỉnh Khánh Hòa đạt 6,28 điểm, hạng Khá, tăng nhẹ so với năm 2014 (6,12); xếp thứ 26/63 tỉnh, thành phố, tăng 01 bậc. Cao nhất là Đà Nẵng, đạt 7,33 điểm; thấp nhất là Hưng Yên, đạt 4,88 điểm.

Kết quả khảo sát cho thấy, 72,73% doanh nghiệp cho rằng cần có “mối quan hệ” để có được các tài liệu của tỉnh, trong khi ở Lào Cai, chỉ có 59,52% đồng ý với quan điểm trên.

56,92% doanh nghiệp tại Khánh Hòa nhận định thương lượng với cán bộ thuế là một phần thiết yếu trong hoạt động kinh doanh, trong khi đó, ở Đồng Tháp con số này chỉ 28,57%. Như vậy, mối quan hệ với cơ quan thuế vẫn tạo ra cho doanh nghiệp nhiều quan ngại.

81,10% doanh nghiệp có truy cập vào Website của tỉnh; 83,78% cho biết các tài liệu về ngân sách của tỉnh đủ chi tiết để doanh nghiệp sử dụng cho hoạt động kinh doanh.

d) Chỉ số Chi phí thời gian:

Tỉnh Khánh Hòa đạt 6,06 điểm, giảm so với năm 2014 (6,27), từ vị thứ 38 xuống thứ 50/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Đồng Tháp, đạt 8,54 điểm; thấp nhất là Lạng Sơn đạt 5,06 điểm. Chỉ số này, tỉnh Khánh Hòa giảm liên tục từ năm 2013 đến nay, thấp hơn cả năm 2012 (6,09 điểm).

Tại Khánh Hòa, có đến 39,93% doanh nghiệp được khảo sát cho biết phải dành hơn 10% quỹ thời gian để tìm hiểu và thực hiện các quy định của Nhà nước; trong khi ở Hưng Yên, số này chỉ chiếm 21,95%.

Bình quân mỗi doanh nghiệp phải tiếp nhận 01 cuộc thanh/kiểm tra mỗi năm, với trung bình 3 giờ cho mỗi cuộc. Con số này khá tích cực so với nhiều tỉnh thành khác trên cả nước.

Tuy nhiên, chỉ có 56,72% doanh nghiệp đánh giá cán bộ nhà nước giải quyết công việc hiệu quả; con số này khá thấp nếu so với đơn vị dẫn đầu là Đồng Tháp (87,36%), chỉ cao hơn Lạng Sơn, Hòa Bình, Hà Giang, Hà Nội. Chỉ có 48,87% doanh nghiệp cho rằng cán bộ Nhà nước thân thiện, kết quả này rất thấp. Trên 52% doanh nghiệp cho rằng vẫn phải đi lại nhiều lần để lấy dấu và chữ ký; chỉ có 39,69% doanh nghiệp cho rằng thủ tục giấy tờ đơn giản; 5,51% không thấy bất kỳ sự thay đổi đáng kể nào (trong khi ở Vĩnh Long không có doanh nghiệp nào đưa ra

nhận định này).

đ) Chi số Chi phí không chính thức:

Kết quả năm 2015, tỉnh Khánh Hòa đạt 4,52 điểm, giảm so với năm 2014 (5,64), xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, tụt 35 bậc (năm 2014 xếp thứ 15/63).

Trả lời phiếu khảo sát, có 69,12% doanh nghiệp nhận định các doanh nghiệp cùng ngành phải trả thêm các khoản chi phí không chính thức; trong đó 13,49% doanh nghiệp phải chi hơn 10% doanh thu cho các khoản này (Long An chỉ 3,23%). 68,42% doanh nghiệp nhận định hiện tượng những nhiều khi giải quyết thủ tục cho doanh nghiệp là phổ biến (Trà Vinh 43,82%; Hà Nội 77,52%); tuy nhiên không phải cứ trả chi phí không chính thức là công việc đạt được như mong đợi (trên 36%).

69,53% doanh nghiệp cho rằng mức chi phí không chính thức tại Khánh Hòa là có thể chấp nhận được, khá thấp so với kết quả chung.

e) Chi số Cạnh tranh bình đẳng:

Năm 2015, tỉnh Khánh Hòa đạt 4,41 điểm, xếp thứ 47/63 tỉnh, thành phố; giảm 0,29 điểm và 4 bậc so với năm 2014. Cao nhất là Bạc Liêu (7,29), thấp nhất là Hà Tĩnh (3,35).

43,27% doanh nghiệp nhận định “tinh ưu ái cho các tổng công ty, tập đoàn của Nhà nước gây khó khăn cho doanh nghiệp của họ”; 33,33% đánh giá thuận lợi trong tiếp cận đất đai vẫn là đặc quyền dành cho các tập đoàn Nhà nước. Nhận định này đối với lĩnh vực tín dụng là 37,84%, khai thác khoáng sản 21,62%, thuận lợi trong thủ tục hành chính 26,13%; nhận hợp đồng là 27,93%.

45,5% doanh nghiệp nhận định tinh ưu tiên giải quyết các khó khăn cho doanh nghiệp nước ngoài hơn là doanh nghiệp trong nước.

g) Chi số Tinh năng động và tiên phong của lãnh đạo tỉnh:

Chi số này đạt 4,13 điểm, giảm thứ bậc khá mạnh so với năm 2014 (từ 21/63 xuống 52/63 tỉnh, thành phố). So với tỉnh đứng đầu là Đồng Tháp thì Khánh Hòa kém gần 3 điểm.

Chỉ có 71,93% doanh nghiệp được hỏi cho rằng UBND tỉnh linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp tư nhân (Vĩnh Phúc 88,43%); 53,15% doanh nghiệp nhận định UBND tỉnh rất năng động, sáng tạo trong giải quyết các vấn đề mới phát sinh (Bình Dương 82,50%). Chỉ có 30,65% doanh nghiệp cảm nhận thái độ chính quyền tỉnh đối với khu vực tư nhân là tích cực.

Doanh nghiệp nhận định cấp tỉnh có những sáng kiến hay, chủ trương tốt

nhưng chưa được thực hiện tốt ở cấp Sở (73,45%) và ở cấp huyện (61,26%). 48,28% doanh nghiệp nhận định phản ứng của tỉnh khi có điểm chưa rõ trong chính sách của trung ương là “trì hoãn thực hiện và xin ý kiến chỉ đạo” hoặc “không làm gì”.

h) Chỉ số Dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp:

Nội dung này, tỉnh Khánh Hòa đạt 5,93 điểm, xếp 15/63 tỉnh, thành phố, tăng cả về điểm số và xếp hạng.

i) Chỉ số Đào tạo lao động:

Tỉnh Khánh Hòa đạt 6,52 điểm, tuy giảm nhẹ về điểm số nhưng tăng 01 bậc, xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố. Kết quả khảo sát cho thấy, 32,03% doanh nghiệp đánh giá dịch vụ dạy nghề do các cơ quan Nhà nước cung cấp rất tốt; 42% doanh nghiệp từng sử dụng dịch vụ giới thiệu việc làm; 91,3% doanh nghiệp hài lòng với lao động địa phương; 35,18% lao động tại các doanh nghiệp đã hoàn thành khóa đào tạo tại các trường nghề.

k) Chỉ số thiết chế pháp lý:

Chỉ số này Khánh Hòa đạt 5,51 điểm, xếp thứ 42/63 tỉnh, thành phố (năm 2014 xếp thứ 33). Cao nhất là Kiên Giang 7,62 điểm; thấp nhất là Đắk Nông 4,48 điểm.

Kết quả khảo sát cho thấy, có 25,56% doanh nghiệp nhận định hệ thống pháp luật tỉnh luôn có cơ chế giúp doanh nghiệp tố cáo hành vi tham nhũng của cán bộ. Tỷ lệ này khá thấp nếu so với Đồng Tháp 47,67%.

Chỉ có 81,34% doanh nghiệp tin vào khả năng bảo vệ của pháp luật về tác quyền hoặc thực thi hợp đồng; chỉ có 61,06% doanh nghiệp cho rằng các vụ kiện kinh tế được Tòa án tỉnh giải quyết nhanh chóng; trong khi có đến 91,3% nguyên đơn ngoài quốc doanh trên tổng số nguyên đơn được Tòa án tỉnh thụ lý trong các tranh chấp. Chỉ có 80,36% doanh nghiệp nhận định phán quyết của tòa án là công bằng, do vậy cũng chỉ có 36,92% doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng tòa án để giải quyết tranh chấp.

3. Nhận xét và liên hệ

Trong 10 tiêu chí thành phần PCI 2015, tỉnh Khánh Hòa tăng điểm 3 tiêu chí, tăng thứ hạng 4 tiêu chí nhưng mức tăng không đáng kể (cao nhất Dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp tăng 11 bậc, còn lại từ 1 – 2 bậc). Trong khi đó, 7 tiêu chí tụt giảm về điểm số và 6 tiêu chí giảm mạnh về thứ hạng: Tiếp cận đất đai (giảm 12 bậc), Chi phí thời gian (giảm 12 bậc), Chi phí không chính thức (giảm 35 bậc), Tinh năng động và tiên phong của lãnh đạo tỉnh (giảm 31 bậc), Thiết chế pháp lý

(giảm 9 bậc). Chỉ số Cảnh tranh bình đẳng cũng đạt thứ hạng khá thấp.

Thông qua kết quả khảo sát, doanh nghiệp còn cảm nhận môi trường kinh doanh của tỉnh chưa thật sự tích cực. Việc tiếp cận với thông tin, tài liệu về quy hoạch, kế hoạch của tỉnh còn khó khăn, phải có quan hệ mới có được tài liệu của tỉnh. Nhiều doanh nghiệp vẫn còn quan ngại đối với cơ quan thuế, chưa thật sự yên tâm về chính sách bồi thường khi thu hồi đất.

Doanh nghiệp còn mất rất nhiều thời gian để tìm hiểu và thực hiện các quy định, chính sách, thủ tục còn phức tạp; phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ nhà nước làm việc chưa hiệu quả, chưa thân thiện, nhiệt tình. Cảm nhận của doanh nghiệp về tình trạng những nhiễu của cán bộ, công chức khi giải quyết công việc, thủ tục hành chính gia tăng đáng ngại.

Doanh nghiệp chưa cảm nhận rõ rệt tính năng động và tiên phong của lãnh đạo tỉnh; nhiều chủ trương, sáng kiến của lãnh đạo tỉnh rất tốt nhưng việc thực thi ở các sở, cấp huyện kém hiệu quả; lãnh đạo nhiều cơ quan né tránh các vấn đề khó, phức tạp trong các quy định, chính sách.

Sự tin cậy vào tính công bằng và trách nhiệm của tòa án tỉnh chưa cao, do vậy mà tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng tòa án để giải quyết các tranh chấp khá thấp.

Mặc dù không nhận được kết quả khảo sát chi tiết để có đầy đủ hơn các thông tin, nhưng Chỉ số PCI 2015 được Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam công bố cũng đã phản ánh khá sát thực tế môi trường kinh doanh tại Khánh Hòa và những nỗ lực CCHC của các sở, ngành, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh trong năm qua. Trên 10 tiêu chí được khảo sát thì ngoài Hỗ trợ doanh nghiệp, Đào tạo lao động và Thiết chế pháp lý, 07 tiêu chí còn lại đều cung cấp những thông tin khá tương đồng với kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2015 được UBND tỉnh phê duyệt và công bố tại Quyết định số 461/QĐ-UBND ngày 22/02/2016. Theo đó chỉ số hài lòng trung bình năm 2015 của các sở, ngành thuộc tỉnh sụt giảm so với năm 2014.

Trong 6 tiêu chí tỉnh ta khảo sát, đánh giá thì tiêu chí Tiếp cận dịch vụ trung bình của tỉnh chỉ đạt 66,66%, trong khi tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về sự công khai, minh bạch đối với cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính và các phương thức để khai thác chúng hiệu quả; cung cấp thông tin và giải đáp kịp thời những điều mà người dân, doanh nghiệp, nhà đầu tư còn vướng mắc. Do vậy, các doanh nghiệp phản ánh gặp khó khăn trong tiếp cận tài liệu, thông tin và quy hoạch, kế hoạch là hợp lý. Điều này cho thấy nhận thức của hầu hết cơ quan về dịch vụ hành chính công chậm đổi mới.

Về *Thủ tục hành chính*, mặc dù có chuyển biến nhưng kết quả khảo sát cho thấy tình trạng phải đi lại nhiều lần để hoàn chỉnh hồ sơ còn khá phổ biến; cán bộ tiếp nhận hồ sơ máy móc, bất bẻ, gây khó dễ. Các giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục chưa được thực hiện đầy đủ, tích cực; trong khi nhiều thủ tục rất rườm rà, phức tạp, nhất là đất đai, đầu tư, xây dựng, môi trường.

Kết quả, tiến độ giải quyết công việc cũng còn thấp tại nhiều cơ quan hành chính. Ngoài nguyên nhân quy định thủ tục còn phức tạp, khối lượng hồ sơ nhiều, năng lực một bộ phận công chức còn hạn chế, thì nguyên nhân chính nổi lên là việc giải quyết hồ sơ, công việc cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp tại nhiều cơ quan chưa tuân thủ đầy đủ nguyên tắc, quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Chỉ số hài lòng đối với các Sở Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường thuộc nhóm thấp nhất trong các cơ quan Sở (68,86%; 71,72% và 73,63%) và giảm so với năm 2014 cũng góp phần giải thích nguyên nhân Chỉ số Gia nhập thị trường, Chỉ số Tiếp cận đất đai, Chi phí thời gian không cải thiện đáng kể, thậm chí sụt giảm mạnh. Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với tiêu chí *Sự phục vụ của cán bộ, công chức* cũng cho thấy còn tình trạng những nhiều, nhận tiền bồi dưỡng tại một số cơ quan hành chính, làm giảm chỉ số Chi phí không chính thức của PCI 2015.

Hầu hết các cơ quan hành chính được khảo sát mức độ hài lòng năm 2015 chưa chú trọng đến việc tiếp nhận thông tin phản hồi từ phía người dân, tổ chức, doanh nghiệp để cải thiện chất lượng phục vụ, chưa quan tâm đến cảm nhận của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan mình như thế nào. Như vậy, nhận thức của một số đồng chí lãnh đạo về trách nhiệm cơ quan mình đối với môi trường kinh doanh của tỉnh, về yêu cầu phải phục vụ tốt hơn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp để thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội còn chưa đúng mức. Sở Kế hoạch và Đầu tư được UBND tỉnh giao chủ trì Đề tài khoa học cấp tỉnh **Nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Khánh Hòa** và đã được Hội đồng khoa học tỉnh nghiệm thu năm 2014 nhưng việc triển khai trên thực tế như thế nào thì Sở Nội vụ chưa nhận được báo cáo.

II. CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2015

1. Kết quả chỉ số PAPI 2015 tỉnh Khánh Hòa

Theo báo cáo được công bố ngày 12/4/2016, trên cả 6 tiêu chí thành phần của Chỉ số PAPI 2015, tỉnh Khánh Hòa đạt điểm ở nhóm từ trung bình thấp đến thấp nhất. Cụ thể, với thang điểm tối đa là 10 điểm, thì kết quả của tỉnh Khánh Hòa trên từng tiêu chí như sau:

- Tiêu chí Sự tham gia của người dân ở cơ sở, tỉnh Khánh Hòa đạt 4,47, thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất, xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Hà Tĩnh 6,44; thấp nhất là Hà Giang 3,75. Tiêu chí này tổng hợp kết quả khảo sát về tri thức công dân, cơ hội tham gia, chất lượng bầu cử và đóng góp tự nguyện của người dân ở cơ sở. Trong đó, tri thức công dân và cơ hội tham gia được đánh giá khá tốt, còn chất lượng bầu cử và đóng góp tự nguyện thuộc nhóm thấp.

- Tiêu chí Sự công khai, minh bạch, tỉnh Khánh Hòa đạt 4,7 điểm, nhóm thấp nhất, đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Hà Tĩnh 7,24 điểm; thấp nhất là Ninh Thuận 4,43 điểm. Tiêu chí này phản ánh mức độ công khai, minh bạch về danh sách hộ nghèo, thu/chi ngân sách cấp xã/phường, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đền bù; và đều thuộc nhóm trung bình thấp đến thấp nhất.

- Tiêu chí Trách nhiệm giải trình với người dân, tỉnh Khánh Hòa đạt 5,2 điểm, nhóm thấp nhất, xếp thứ 52/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Hà Tĩnh 7,51 điểm; thấp nhất là Hà Giang 4,7 điểm. Tiêu chí này phản ánh cảm nhận của công dân về hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền địa phương, chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng. Trong đó, người dân đánh giá khá cao về hiệu quả tương tác với chính quyền, nhưng không hài lòng về hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng.

- Tiêu chí Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, tỉnh Khánh Hòa đạt 5,55 điểm, nhóm trung bình thấp, xếp thứ 44/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Trà Vinh 7,27 điểm; thấp nhất là Hà Giang 4,76 điểm. Tiêu chí này phản ánh cảm nhận của người dân về kiểm soát tham nhũng trong chính quyền, kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công, công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước và quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương; trong đó sự công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước (bao gồm cả tuyển dụng vào các doanh nghiệp nhà nước, các ngành dọc) bị đánh giá thấp (0,87 điểm).

- Tiêu chí Thủ tục hành chính công đạt 6,54 điểm, nhóm thấp nhất, xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Bắc Ninh 7,51 điểm; thấp nhất là Quảng Ngãi 5,9 điểm. Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của người dân trong việc giải quyết các thủ tục chứng thực/xác nhận; giấy phép xây dựng; giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; và thủ tục hành chính cấp xã, phường. Nhìn chung, người dân hài lòng với thủ tục hành chính ở cấp xã, nhưng không hài lòng đối với chứng thực/xác nhận, giấy phép xây dựng và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

- Tiêu chí Cung ứng dịch vụ công, đạt 6,94 điểm, nhóm trung bình thấp, xếp thứ 35/63 tỉnh, thành phố. Cao nhất là Vĩnh Long 7,76 điểm; thấp nhất là Bình

Phước 6,32 điểm. Tiêu chí này phản ánh cảm nhận người dân về chất lượng dịch vụ y tế công lập, giáo dục tiểu học công lập, cơ sở hạ tầng căn bản và an ninh, trật tự ở địa phương. Trong đó, người dân đánh giá chất lượng y tế công lập và cơ sở hạ tầng căn bản ở nhóm trung bình cao; hai nội dung còn lại thuộc nhóm trung bình thấp và thấp nhất.

Tổng hợp chung, chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa đạt 33,4 điểm, xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố; giảm điểm so với năm 2014 (34,1 điểm) và không thay đổi về thứ hạng.

2. Nhận xét và liên hệ

Chỉ số PAPI 2015 được công bố cho thấy, cảm nhận của người dân về hiệu quả quản trị và hành chính công của chính quyền tỉnh Khánh Hòa chưa tích cực. Ngoài một số nội dung được đánh giá tương đối tốt như: tri thức công dân, hiệu quả tương tác với chính quyền, thủ tục hành chính ở cấp xã, chất lượng y tế công và cơ sở hạ tầng căn bản, thì hầu hết các nội dung còn lại chưa làm người dân hài lòng.

Trong đó, người dân đánh giá rất kém sự công khai, minh bạch ở chính quyền cơ sở, chưa tin tưởng sự công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước; hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư công đồng; việc giải quyết các thủ tục về xây dựng, đất đai; giáo dục tiểu học công lập, an ninh trật tự.

Kết quả này cũng khá tương đồng với kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2015 của tỉnh; khi các chỉ số trung bình về *Tiếp cận dịch vụ, Kết quả giải quyết công việc, thủ tục hành chính, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi* của các cơ quan hành chính các cấp của tỉnh còn chưa đạt mục tiêu đề ra. Kết quả kiểm tra chuyên đề của Sở Nội vụ trong tháng 3/2016 vừa qua cũng phát hiện nhiều hạn chế, thiếu sót.

Điều này cho thấy việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở nhiều nơi chưa thực chất, chính quyền cấp xã chưa thật sự gắn bó với Nhân dân và chưa ý thức đầy đủ về trách nhiệm phục vụ Nhân dân, còn quan liêu, xa dân, thiếu công khai, minh bạch, xem nhẹ trách nhiệm giải trình. Đây là hạn chế, bất cập rất lớn cần phải tập trung chỉ đạo quyết liệt để tạo chuyển biến căn bản và lâu dài.

Qua nghiên cứu của Sở Nội vụ, hầu hết các tiêu chí của PAPI và PCI đều có hệ quả trực tiếp từ kết quả cải cách hành chính của các tỉnh, thành phố; nhưng kết quả công bố năm 2015 tiếp tục cho thấy không có sự tương quan giữa 02 chỉ số này. Ví dụ, đối với Hà Tĩnh, tuy *dẫn đầu* về chỉ số PAPI nhưng đứng thứ 45 trong bảng xếp hạng chỉ số PCI. Bình Dương đứng thứ 60 về PAPI nhưng đứng thứ 25 về PCI. Thành phố Hồ Chí Minh đứng thứ 6 về PCI nhưng đứng thứ 47 về PAPI.

Ngoài ra, qua rà soát của Sở Nội vụ, cơ cấu mẫu điều tra của PAPI năm 2015 có một số điểm bất hợp lý, khi cơ cấu trình độ *đang học cao đẳng, đại học trở lên* chiếm trên 50%, trong khi tỷ lệ người làm *nông nghiệp, phi nông nghiệp không có tay nghề, nội trợ, không có việc làm* chiếm trên 60% mẫu điều tra. Đồng thời, quy mô mẫu điều tra cho mỗi tỉnh, thành phố khá nhỏ, chưa bảo đảm tính đại diện (mẫu điều tra tại Khánh Hòa khoảng 180 phiếu).

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Mặc dù chưa thể phản ánh toàn diện những mặt đã làm được, chưa làm được của tỉnh Khánh Hòa trong việc phục vụ người dân và doanh nghiệp, nhưng bức tranh chung và xu thế biến đổi của Chỉ số PCI, PAPI ở cấp quốc gia những năm qua cung cấp những thông tin tham khảo rất có ý nghĩa đối với sự chỉ đạo, điều hành của tỉnh.

Đối với tỉnh Khánh Hòa, những hạn chế, yếu kém được chỉ ra trong các Chỉ số này cũng đã được tỉnh chủ động phát hiện thông qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng và kiểm tra công tác cải cách hành chính. Từ đó, đã tổng hợp và đưa vào nhiệm vụ, giải pháp thực hiện cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020, trọng tâm công tác CCHC năm 2016 và các chỉ đạo cụ thể của UBND tỉnh. Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2016 được ban hành theo Quyết định số 942/QĐ-UBND ngày 11/4/2016 của UBND tỉnh đã giao nhiệm vụ cụ thể cho các sở, ngành, địa phương trong việc chuyển tải các trọng điểm cải cách đến từng cán bộ, công chức, viên chức; đặc biệt là đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp; làm cho cán bộ, công chức, viên chức nắm rõ và thực hiện đầy đủ chức trách của mình; làm cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp hiểu rõ quyết tâm, nỗ lực, kết quả thực hiện của tỉnh và thụ hưởng các thành quả đó một cách tốt nhất.

Tuy nhiên, để tập trung cải thiện và tạo chuyển biến mạnh mẽ môi trường kinh doanh của tỉnh, làm cho người dân, doanh nghiệp cảm nhận tích cực hơn về sự phục vụ của chính quyền tỉnh, từ đó cải thiện các chỉ số PCI, PAPI một cách bền vững, cần phải có những giải pháp trực tiếp cho vấn đề này. Từ những phân tích, đánh giá trên, Sở Nội vụ kính trình UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành, địa phương một số nội dung sau:

1. Tập trung thực hiện toàn bộ các nhiệm vụ CCHC đã được phân công tại Kế hoạch CCHC năm 2016 của tỉnh, trình UBND tỉnh kế hoạch cụ thể để triển khai **xuyên suốt các nhiệm vụ trọng điểm** của cả giai đoạn 2016 – 2020. Không chấp nhận tình trạng triển khai chậm trễ, không đầy đủ, không thực chất, không hoàn thành mục tiêu đề ra.

Tổ chức triển khai một cách đầy đủ, nghiêm túc, đúng thực chất Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2016 của tỉnh.

Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố phải trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra hàng quý để chấm dứt triệt để tình trạng triển khai hình thức, đối phó ở cấp xã.

Sở Nội vụ chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kiểm điểm nghiêm khắc trách nhiệm của người đứng đầu nếu không thực hiện đúng yêu cầu trên.

2. Giao Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì tham mưu UBND tỉnh tổ chức Hội nghị công bố chỉ số PCI, PAPI 2015 để các sở, ngành, đơn vị, địa phương thấy rõ những mặt đã làm được, những hạn chế yếu kém và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình đối với kết quả chung của tỉnh. Báo cáo kết quả triển khai Đề tài khoa học về nâng cao chỉ số PCI đã được UBND tỉnh giao chủ trì.

3. Giao trách nhiệm cải thiện điểm số PCI, PAPI cho từng cơ quan, địa phương:

a) Đối với chỉ số PCI:

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: ngoài trách nhiệm tham mưu tổng hợp về PCI (đã được UBND tỉnh giao chủ trì tham mưu triển khai Chương trình hành động từ năm 2008), phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về cải thiện điểm số Gia nhập thị trường, điểm số nội dung Tiếp cận tài liệu quy hoạch của chỉ số Tính minh bạch, chỉ số Cạnh tranh bình đẳng.

- Sở Tài nguyên và Môi trường: chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về cải thiện điểm số Tiếp cận đất đai.

- Sở Lao động – Thương binh và Xã hội chịu trách nhiệm cải thiện chỉ số Đào tạo lao động.

- Các sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Tư pháp, UBND các huyện, thị xã, thành phố phải chịu trách nhiệm kéo giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên các lĩnh vực: đầu tư, đăng ký kinh doanh, đất đai, môi trường, khoáng sản, quy hoạch, xây dựng, tư pháp xuống còn dưới 10% ngay từ quý II/2016 để cải thiện chỉ số Chi phí thời gian, góp phần cải thiện chỉ số Chi phí không chính thức.

- Cục thuế tỉnh tăng cường chỉ đạo đối với ngành để cải thiện điểm số các nội dung có liên quan đến lĩnh vực thuế trong chỉ số Tính minh bạch.

Các sở nêu trên phải có văn bản cam kết với UBND tỉnh cải thiện điểm số đối với các tiêu chí, nội dung phụ trách ít nhất 30% so với kết quả năm 2015 và phải tự xây dựng kế hoạch để triển khai thực hiện hoặc trình UBND tỉnh phê duyệt. Sở Kế hoạch và Đầu tư phải làm đầu mối giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện và tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh để có chỉ đạo, xử lý kịp

thời.

Đồng thời, kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo hợp nhất các Trung tâm Xúc tiến Đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp, Trung tâm Xúc tiến du lịch, Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại (bộ phận xúc tiến thương mại) thành một đầu mối trực thuộc UBND tỉnh để chịu trách nhiệm về công tác Hỗ trợ doanh nghiệp, xúc tiến đầu tư, thương mại và du lịch, thực hiện các dịch vụ công trong lĩnh vực này, không để manh mún như hiện nay. Giao Sở Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với các Sở: Công Thương, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Nội vụ tham mưu UBND tỉnh vấn đề này.

Sở Xây dựng tham mưu bố trí không gian cho Bộ phận một cửa tập trung của các sở, ngành cấp tỉnh trong Khu đô thị hành chính tỉnh để có thể vận hành mô hình này ngay khi chuyển vào trụ sở làm việc mới.

b) Đối với chỉ số PAPI:

- Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh phối hợp chặt chẽ với Trung ương MTTQ Việt Nam trong việc khảo sát PAPI từ năm 2016 trở đi, chịu trách nhiệm trước Tỉnh ủy, UBND tỉnh về cải thiện chỉ số Sự tham gia của người dân ở cơ sở; Trách nhiệm giải trình với dân của cấp chính quyền cơ sở.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm chỉ đạo việc công khai, minh bạch, cung cấp thông tin danh sách hộ nghèo, thu/chỉ ngân sách, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đền bù ở cấp xã, phường, thị trấn đến từng hộ dân để cải thiện chỉ số Công khai, minh bạch.

Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trình UBND tỉnh quy định các nội dung, hoạt động phải được công khai tại các sở, ngành, địa phương, đặc biệt là ở chính quyền cấp xã.

- Thanh tra tỉnh chịu trách nhiệm cải thiện chỉ số Kiểm soát tham nhũng, góp phần cải thiện chỉ số Chi phí không chính thức của PCI.

Sở Nội vụ chịu trách nhiệm tham mưu đổi mới công tác tuyển dụng công chức, viên chức, công chức cấp xã của tỉnh để hạn chế tiêu cực, cải thiện nội dung công bằng trong tuyển dụng vào Nhà nước (nghiên cứu chỉ áp dụng hình thức thi tuyển trong tuyển dụng, không thực hiện xét tuyển, nếu cần thì sử dụng tổ chức tư vấn độc lập làm công tác tuyển dụng tập trung cho cả tỉnh, không phân cấp trong tuyển dụng).

- Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì chịu trách nhiệm cải thiện chỉ số Giáo dục tiêu học công lập.

- Công an tỉnh chịu trách nhiệm cải thiện chỉ số về an ninh trật tự.

Các cơ quan, đơn vị nêu phải cam kết cải thiện ít nhất 30% điểm số đối với các nội dung được phân công so với năm 2015.

4. Như đã phân công tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC năm 2016 của tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường khẩn trương triển khai khảo sát khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp, hiệp hội trong từng ngành, lĩnh vực, tham mưu UBND tỉnh tổ chức các hội nghị đối thoại, giải đáp, tháo gỡ khó khăn. Nghiên cứu xây dựng cơ chế đối thoại định kỳ đối với doanh nghiệp, nhà đầu tư.

Đề nghị các hội, hiệp hội tích cực phát huy vai trò cầu nối trong vấn đề này.

5. Các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã phải tổ chức công bố chỉ số mức độ hài lòng năm 2015 theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh, thực hiện ngay các biện pháp khắc phục các vấn đề làm người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa hài lòng, đặc biệt là các đơn vị có phản ánh nhiều, tiêu cực. Từ năm 2016 trở đi, xem xét xử lý trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị nếu kết quả khảo sát sự hài lòng có phản ánh này.

Trên đây là báo cáo tổng hợp chỉ số PCI, PAPI năm 2015 và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh. / *ml*

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở KHĐT (VBĐT);
- Giám đốc Sở (VBĐT);
- Lưu: Văn thư, CCHC (01b).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Trọng Thái