

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2022 do Bộ Nội vụ công bố

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ngày 14/4/2023, Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 289/QĐ-BNV về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2022 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Theo đó, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa năm 2022 đạt 86,19/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 86,19% (tăng 1,08% so với năm 2021), cao hơn 1,4% chỉ số trung bình chung các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là tỉnh, thành phố), xếp hạng 25/63 tỉnh, thành phố (tăng 23 bậc so với năm 2021).

Trên cơ sở phân tích, đánh giá, Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2022 CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ

Chỉ số CCHC cấp tỉnh được sử dụng đánh giá, xếp hạng 63 UBND tỉnh, thành phố, với 8 lĩnh vực đánh giá, 37 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần. Tổng điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó, 32 điểm là đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

Kết quả cụ thể như sau:

Bảng 1.I. Tổng hợp kết quả Chỉ số CCHC năm 2022 của các tỉnh, thành phố

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Điểm thẩm định (Tối đa 61,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được (Tối đa 100)	Chỉ số tổng hợp CCHC (Par-Index)
			Chỉ số SIPAS (10,00)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22,00)	Tác động đến PT KTXH (6,50)		
1	Quảng Ninh	57,85	8,83	17,92	5,50	90,10	90,10
2	Hải Phòng	57,10	8,45	18,72	5,82	90,09	90,09
3	Hà Nội	56,37	8,12	18,59	6,50	89,58	89,58
4	Bắc Giang	56,36	8,09	18,45	5,64	88,54	88,54
5	Đà Nẵng	56,33	8,19	17,11	5,91	87,54	87,54
6	Bà Rịa - Vũng Tàu	54,98	8,16	18,09	6,24	87,47	87,47
7	Vĩnh Phúc	54,88	7,38	18,93	6,26	87,45	87,45
8	Long An	55,87	7,75	18,15	5,65	87,42	87,42
9	Thái Nguyên	54,65	8,68	18,11	5,93	87,38	87,38

10	Thanh Hóa	56,04	8,58	17,00	5,50	87,11	87,11
11	Lào Cai	56,19	8,48	17,06	5,20	86,93	86,93
12	Hung Yên	54,95	8,55	17,16	6,18	86,83	86,83
13	Sơn La	54,21	8,33	20,13	4,11	86,78	86,78
14	Yên Bái	56,01	8,66	17,86	4,23	86,77	86,77
15	Lâm Đồng	55,41	7,87	17,78	5,67	86,72	86,72
16	Nghệ An	55,44	8,46	17,06	5,71	86,67	86,67
17	Ninh Bình	55,49	8,17	17,57	5,40	86,64	86,64
18	Phú Thọ	53,85	8,56	18,66	5,53	86,6	86,60
19	Thừa Thiên Huế	55,46	7,92	17,42	5,75	86,55	86,55
20	Hậu Giang	54,56	7,88	18,46	5,61	86,51	86,51
21	Đồng Tháp	55,57	8,36	17,19	5,25	86,38	86,38
22	Điện Biên	54,55	7,86	19,17	4,73	86,30	86,304
23	Hòa Bình	54,90	7,90	18,13	5,36	86,30	86,305
24	Lai Châu	55,32	8,04	17,76	5,17	86,29	86,29
25	Khánh Hòa	55,67	7,75	18,2	4,57	86,19	86,19
26	Cần Thơ	55,85	8,07	17,15	5,04	86,11	86,11
27	Quảng Ngãi	55,22	7,85	18,23	4,78	86,07	86,07
28	Hà Tĩnh	56,21	8,48	17,48	3,79	85,95	85,95
29	Ninh Thuận	54,20	8,23	18,05	5,31	85,78	85,78
30	Cà Mau	54,10	8,63	17,62	5,39	85,73	85,73
31	Hà Nam	53,55	8,53	18,02	5,59	85,68	85,68
32	Tuyên Quang	54,80	8,21	18,09	4,23	85,34	85,34
33	Bình Định	55,55	8,30	16,89	4,29	85,03	85,03
34	Nam Định	56,03	7,67	17,41	3,75	84,86	84,86
35	Bình Dương	52,81	8,67	17,35	5,96	84,78	84,78
36	TP. Hồ Chí Minh	55,44	7,96	15,74	5,56	84,70	84,70
37	Đắk Nông	53,95	7,97	17,42	5,32	84,66	84,66
38	Đắk Lắk	54,76	8,14	17,13	4,44	84,47	84,47
39	Bình Phước	53,87	7,66	17,59	5,34	84,46	84,46
40	Hà Giang	54,47	7,78	17,69	4,47	84,41	84,41
41	Kiên Giang	51,68	8,30	18,54	5,79	84,31	84,31
42	An Giang	55,21	7,92	16,62	4,48	84,22	84,22
43	Thái Bình	53,4	8,42	17,69	4,61	84,12	84,12
44	Tây Ninh	53,57	7,70	17,11	5,74	84,11	84,11
45	Quảng Bình	53,9	8,02	17,33	4,33	83,59	83,59
46	Vĩnh Long	54,83	8,01	16,21	4,49	83,54	83,54
47	Hải Dương	54,94	8,42	17,66	2,50	83,52	83,52
48	Bạc Liêu	53,46	8,23	17,48	4,25	83,41	83,41
49	Sóc Trăng	52,07	8,39	18,23	4,46	83,14	83,14
50	Trà Vinh	53,25	8,27	17,73	3,75	83,00	83,00
51	Đồng Nai	55,11	8,04	16,30	3,47	82,92	82,92

52	Quảng Trị	53,30	7,77	17,25	4,38	82,70	82,70
53	Tiền Giang	52,32	7,83	16,99	5,44	82,58	82,58
54	Lạng Sơn	54,10	7,64	16,40	3,31	81,45	81,45
55	Kon Tum	53,26	7,77	16,54	3,78	81,35	81,35
56	Bến Tre	52,64	7,98	16,98	3,59	81,2	81,20
57	Quảng Nam	51,21	7,58	16,42	5,70	80,91	80,91
58	Gia Lai	51,77	8,24	16,14	4,20	80,35	80,35
59	Bắc Ninh	50,45	7,85	16,48	4,80	79,57	79,57
60	Bình Thuận	50,07	7,29	16,78	5,31	79,45	79,45
61	Bắc Kạn	51,34	7,52	16,07	4,42	79,35	79,35
62	Cao Bằng	50,32	7,43	16,42	3,38	77,55	77,55
63	Phú Yên	47,26	7,85	15,89	4,99	75,99	75,99
Trung bình		54,26	8,09	17,49	4,95	84,79	84,79

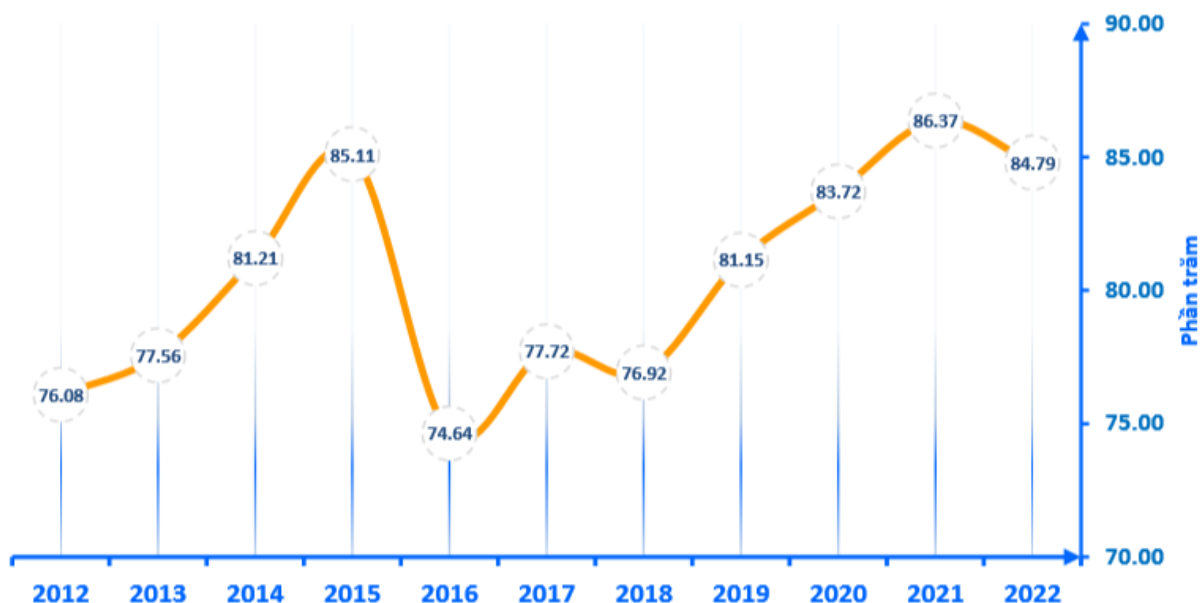
Kết quả Chỉ số CCHC 2022 của các tỉnh, thành phố được phân theo 3 nhóm:

+ Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên (có 02 tỉnh, thành phố, giảm 1 so với năm 2021).

+ Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90% (có 56 tỉnh, thành phố, giảm 03 so với năm 2021).

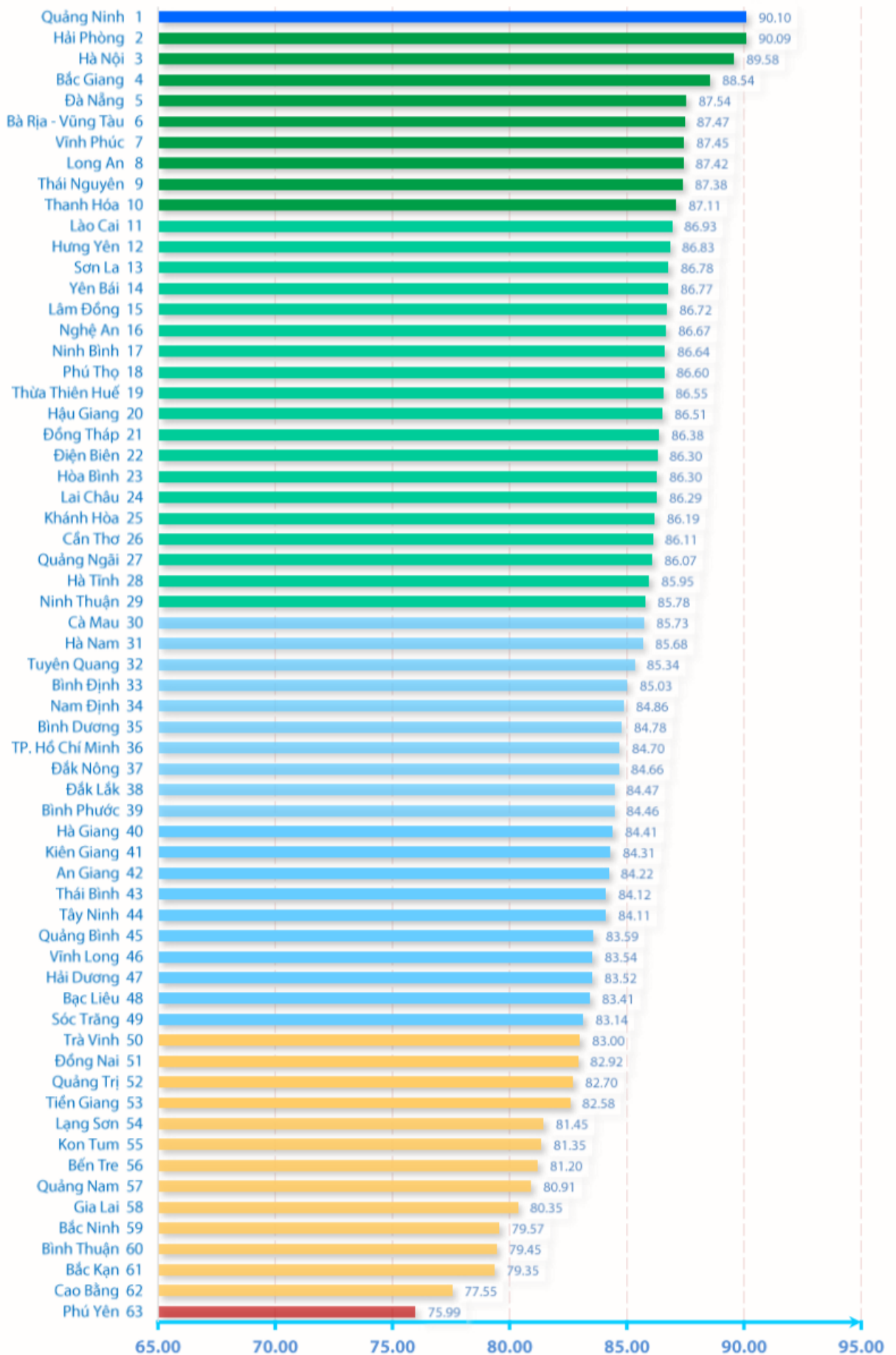
+ Nhóm C, đạt kết quả Chỉ số từ 70% - dưới 80% (có 05 tỉnh, thành phố, tăng 04 so với năm 2021).

Chỉ số CCHC năm 2022 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có giá trị trung bình là 84,79%, thấp hơn 1,58% so với giá trị trung bình năm 2021 (đạt 86,37%) và là năm thứ 4 liên tiếp đạt giá trị trung bình trên 80%.



Biểu đồ 1.I. Giá trị trung bình Chỉ số CCHC của các tỉnh, thành phố giai đoạn 2012-2022

Có 34/63 tỉnh, thành phố đạt Chỉ số CCHC cao hơn giá trị trung bình cả nước (giảm 06 so với năm 2021); 58/63 địa phương đạt kết quả trên 80% (giảm 04 so với năm 2021). Đáng chú ý, đây là năm thứ 5 liên tiếp không có địa phương nào đạt Chỉ số CCHC dưới 70%.

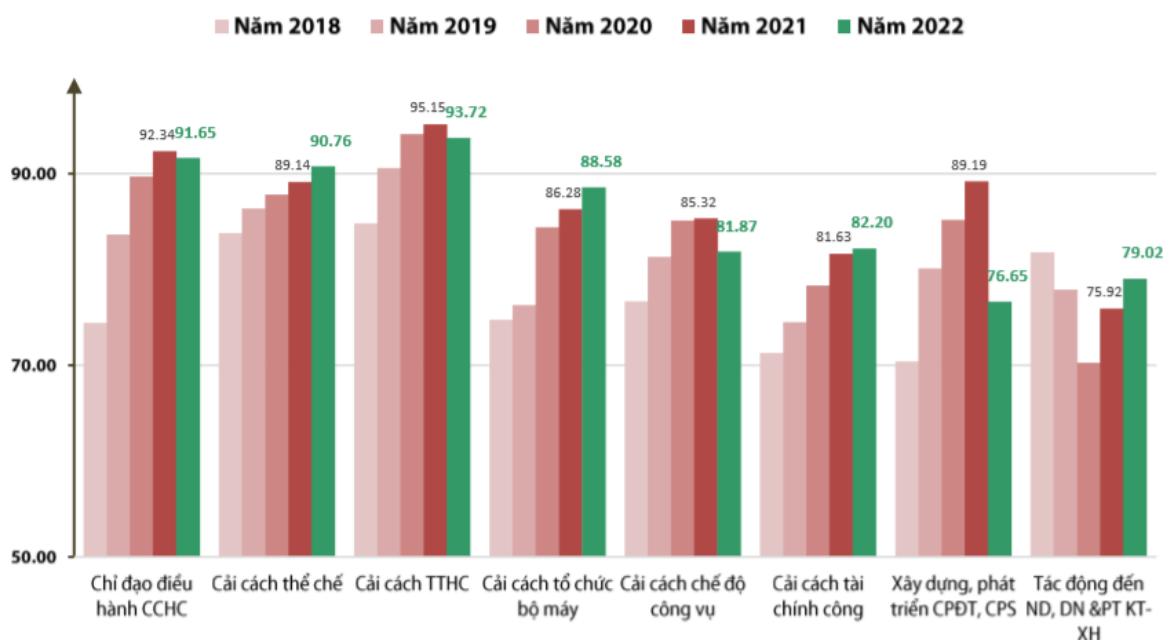


Biểu đồ 2.I. Chỉ số CCHC năm 2022 của các tỉnh, thành phố

Tỉnh Quảng Ninh là địa phương dẫn đầu bảng xếp hạng với kết quả Chỉ số CCHC đạt 90,10%, kế tiếp lần lượt là Hải Phòng với chỉ số đạt 90,09%, đây là 2 tỉnh có kết quả chỉ số đạt trên 90%. Tỉnh Phú Yên là địa phương đứng cuối bảng xếp hạng với chỉ số đạt 75,99% cùng với Cao Bằng, Bắc Kạn, Bình Thuận, Bắc Ninh là 05 tỉnh có Chỉ số CCHC dưới 80% (Xem biểu đồ 2.I).

So sánh giá trị trung bình các chỉ số thành phần

Năm 2022, có 4/8 chỉ số thành phần tăng điểm và 4/8 chỉ số thành phần giảm điểm so với năm 2021. Trong đó, tăng nhiều nhất là Chỉ số thành phần “Tác động của CCHC đến người dân, doanh nghiệp và phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương” (+3,10%); giảm sâu nhất là Chỉ số thành phần “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số” (-12,54%). Chỉ số “Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)” tiếp tục đạt giá trị trung bình cao nhất với kết quả là 93,72% (-1,43%). Trong 5 năm gần đây, Chỉ số thành phần này luôn đạt giá trị trung bình cao nhất so với các chỉ số thành phần khác. Tiếp đến lần lượt là Chỉ số thành phần “Chỉ đạo điều hành CCHC” đạt 91,65% (-0,69%); “Cải cách thể chế” đạt 90,76% (+1,62%); “Cải cách tổ chức bộ máy” đạt 88,58% (+2,30%); “Cải cách tài chính công” đạt 82,20% (+0,57%); “Cải cách chế độ công vụ” đạt 81,78% (-3,45%). Chỉ số thành phần “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương” mặc dù tiếp tục tăng (+ 3,1%) nhưng mới đạt 79,02%, cùng với chỉ số thành phần “Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số” (- 12,54%) là 2/8 chỉ số thành phần có giá trị trung bình dưới 80% (Xem biểu đồ 3.I).



Biểu đồ 3.I. So sánh giá trị trung bình các Chỉ số thành phần¹

II. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2022 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa

Năm 2022, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa đạt

¹ Kết quả các lĩnh vực đã bao gồm kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý

86,19/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 86,19%, cao hơn 1,4% chỉ số trung bình chung các tỉnh, thành phố, xếp hạng 25/63 tỉnh, thành phố; so với năm 2021, chỉ số CCHC tăng 1,08%, xếp hạng tăng 23 bậc; đây là lần thứ 4 liên tiếp chỉ số CCHC của tỉnh tăng so với năm trước. Cụ thể:

- Kết quả CCHC được Hội đồng thẩm định đạt 55,67/61,50 điểm, tương đương 90,52%, giảm 1,71% so với năm 2021. Tuy nhiên, kết quả này cao hơn 1,41 điểm tương đương 2,29% so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp vị trí 13/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có điểm thẩm định cao nhất là Quảng Ninh (đạt 57,85 điểm, tương đương 94,07%), thấp nhất là Phú Yên (đạt 47,26 điểm, tương đương 76,85%).

- Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh và tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: Đạt 30,52/38,50 điểm (tương đương 79,27%), tăng 1,21 điểm (tương đương 3,14%) so với năm 2021; chỉ thấp hơn 0,01 điểm so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có điểm cao nhất là Hà Nội (đạt 33,21 điểm, tương đương 86,26%), thấp nhất là Cao Bằng (đạt 27,23 điểm, tương đương 70,73%).

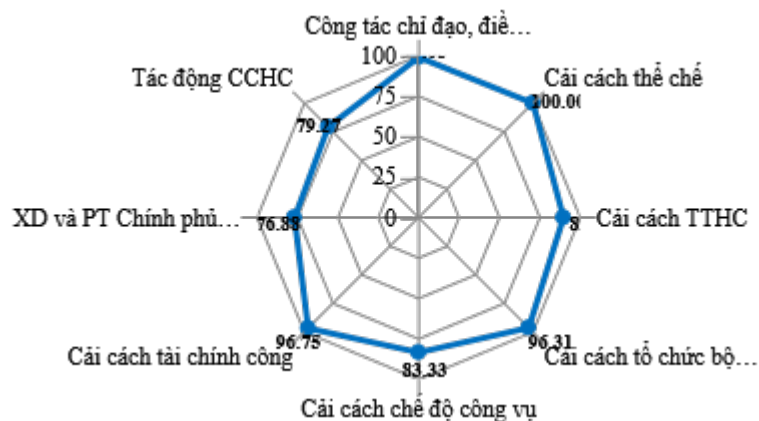
Bảng 1.II: Tổng hợp kết quả Chỉ số các lĩnh vực năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa

Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định	
				Điểm	Tỷ lệ
I.	Kết quả CCHC được thẩm định	61,50	56,18	55,67	90,52%
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	9,50	7,98 ²	9,41	99,05%
2	Cải cách thể chế	6,00	6,00	6,00	100,00%
3	Cải cách TTHC	13,00	12,65	11,65	89,62%
4	Cải cách tổ chức bộ máy	6,50	6,26	6,26	96,31%
5	Cải cách chế độ công vụ	6,00	5,00	5,00	83,33%
6	Cải cách tài chính công	8,00	7,74	7,74	96,75%
7	Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số	12,50	10,54	9,61	76,88%
II.	Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh	38,50	3,57	30,52	79,27%

² Tiêu chí “Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao: 1,5 điểm” do Hội đồng thẩm định đánh giá

Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định	
				Điểm	Tỷ lệ
1	Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6,50	3,57 ³	4,57	70,31%
2	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	10,00	Theo kết quả khảo sát của BNV	7,75	77,50%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý			18,2	82,73%
Chỉ số CCHC năm 2022		100	59,74	86,19	86,19%

Biểu đồ 1.II cho thấy có 6/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm đạt trên 80%, trong đó có 4 lĩnh vực đạt từ 90% trở lên gồm: “Cải cách thể chế” đạt 100% cao nhất trong các lĩnh vực; “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” đạt 99,01%; “Cải cách tài chính công” đạt 96,75%, “Cải cách tổ chức bộ máy” đạt 96,31%. 2/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm đạt dưới 80% đó là “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh” đạt 79,27% và “Xây dựng và phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số” có tỷ lệ điểm thấp nhất 76,88%.

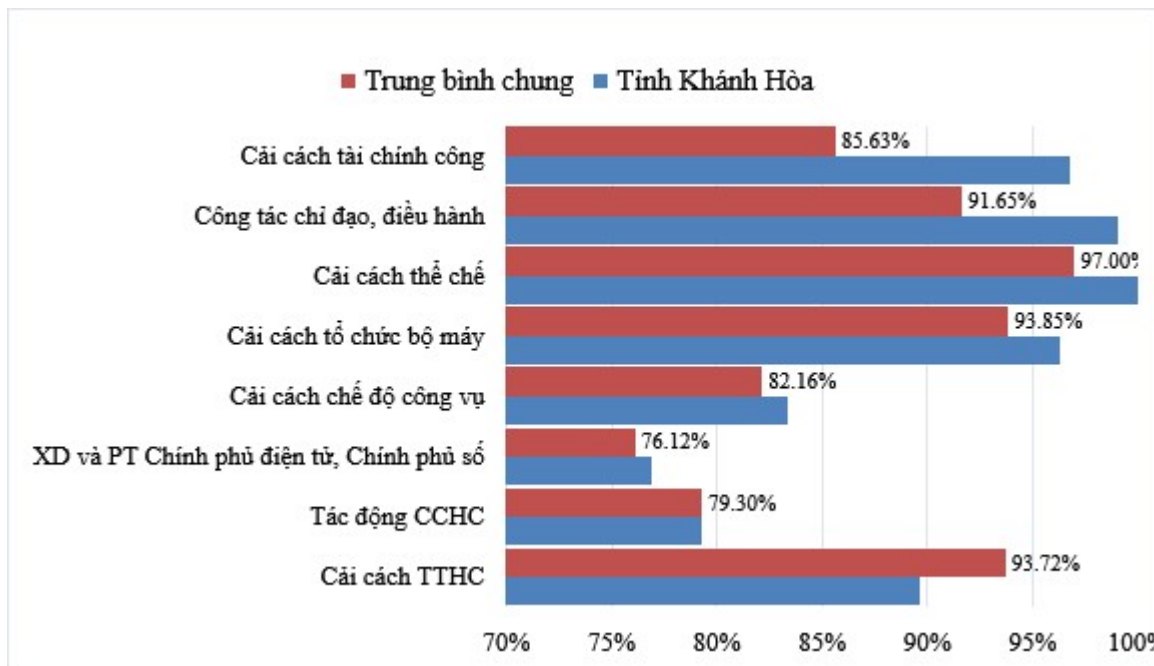


Biểu đồ 1.II. Chỉ số CCHC thành phần năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa

Tỉnh Khánh Hòa có 6/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm cao hơn tỷ lệ điểm trung bình các tỉnh, thành phố, gồm: “Cải cách tài chính công” cao hơn 11,12%; tiếp đó lần lượt là “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” cao hơn 7,4%, “Cải cách thể chế” cao hơn 3%, “Cải cách tổ chức bộ máy” cao hơn 2,46%, “Cải cách chế độ công vụ” cao hơn 1,17%, “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số” cao hơn 0,56%. Các lĩnh vực có tỷ lệ điểm thấp hơn trung bình cả nước là: “Cải cách TTHC”

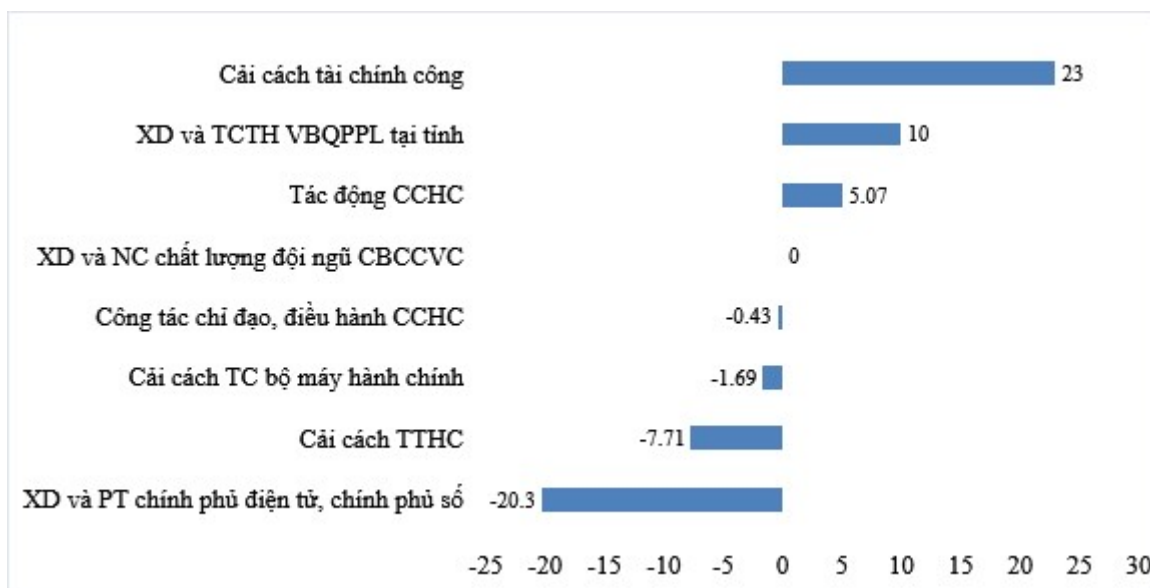
³ Tiêu chí “Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao”: 1,5 điểm do Hội đồng thẩm định đánh giá

thấp hơn 4,1% và “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh” thấp hơn 0,03% (Xem Biểu đồ 2.II).



Biểu đồ 2.II. So sánh Chỉ số thành phần tỉnh Khánh Hòa với trung bình các tỉnh, thành phố

So với năm 2021, có 3 lĩnh vực có tỷ lệ điểm tăng (cao nhất là “Cải cách tài chính công” tăng 23%; “Cải cách thể chế” tăng 10%; “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh” tăng 5,07%). 4 lĩnh vực có tỷ lệ điểm giảm (nhiều nhất là “Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số”, giảm 20,30%; tiếp đến lần lượt là: “Cải cách TTHC” giảm 7,71%; “Cải cách tổ chức bộ máy”, giảm 1,69%; “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”, giảm 0,43%. Riêng tỷ lệ điểm lĩnh vực “Cải cách chế độ công vụ” giữ nguyên so với năm trước (Xem Biểu đồ 3.II).



Biểu đồ 3.II. Kết quả tăng/giảm Chỉ số CCHC năm 2022 so với năm 2021

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

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

Được đánh giá trên 88 tiêu chí, tiêu chí thành phần, tỷ trọng điểm đánh giá tối đa 61,50/100 điểm. Kết quả đánh giá năm 2022, nhóm tiêu chí thực hiện nhiệm vụ CCHC của các tỉnh, thành phố đạt điểm trung bình 54,26/61,5 điểm, đạt tỷ lệ 88,23%, thấp hơn 4,46% so với năm 2021 (đạt 92,69%).

Hội đồng thẩm định đánh giá tỉnh đạt 55,67/61,50 điểm đạt 90,52%, cao hơn trung bình chung cả nước 2,17%, xếp thứ 13/63 tỉnh, thành phố. Kết quả cụ thể như sau:

2.1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

Được đánh giá trên 7 tiêu chí: (1) Thực hiện kế hoạch CCHC; (2) Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ; (3) Công tác Kiểm tra CCHC; (4) Công tác tuyên truyền CCHC; (5) Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC; (6) Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao và (7) Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp - đây cũng là tiêu chí mới được bổ sung đánh giá năm 2022.

Các tiêu chí này tối đa đạt 9,5 điểm, trong đó tỉnh tự đánh giá 6 tiêu chí (tối đa 8 điểm) và Hội đồng thẩm định sẽ đánh giá 1 tiêu chí (tối đa 1,5 điểm). Tỉnh tự đánh giá 7,98/8 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 9,41/9,5 điểm (đạt tỷ lệ 99,05%), cao hơn 7,4% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố, giảm 0,43% so với năm 2021, xếp vị thứ 15/63 tỉnh, thành phố. Có 05/63 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này, gồm: Bình Dương, Cần Thơ, Đồng Tháp, Ninh Bình, Quảng Ninh. Tỉnh Điện Biên đạt điểm thấp nhất 6,4/9,5 điểm, tương đương 67,34%.

Theo Báo cáo số 18/BC-VPCP ngày 02/01/2023 của Văn phòng Chính phủ, Khánh Hòa được giao 33 nhiệm vụ, trong đó có 30 nhiệm vụ hoàn thành đúng hạn, 2 nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn và còn 01 nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành (tổng số nhiệm vụ được giao không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn). Do đó tỉnh chỉ đạt 1,42/1,50 điểm tại tiêu chí “**Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao**”.

Đồng thời, tỉnh mất thêm 0,02 điểm tại tiêu chí thành phần “**Mức độ xử lý đề xuất, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp**”. Nguyên nhân là do còn 05 kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trong năm 2022 còn đang xử lý tại thời điểm đánh giá, trong đó: 3 kiến nghị do Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì thực hiện, còn lại Sở Xây dựng và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong đều có 01 kiến nghị chưa xử lý.

2.1.2. Cải cách thể chế

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

Các tiêu chí này tối đa đạt 6 điểm. Tỉnh tự đánh giá 6/6 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt được mức điểm tối đa là 6 điểm (là lĩnh vực duy nhất đạt tỷ lệ điểm 100%), cao hơn 3% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; tăng 10% so với năm 2021. Cả nước có 44/63 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này.

2.1.3. Cải cách TTHC

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

Các tiêu chí này tối đa đạt 13 điểm. Tỉnh tự đánh giá 12,65/13 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 11,65/13 điểm (đạt tỷ lệ 89,62%), thấp hơn 4,1% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 7,71% so với năm 2021; xếp vị thứ 53/63 tỉnh, thành phố. Cà Mau là tỉnh có tỷ lệ điểm cao nhất (đạt 99,97%). Thấp nhất là tỉnh Phú Yên (đạt 65,71%), kế tiếp là tỉnh Bình Thuận (70,81%).

Có 5 tiêu chí thành phần bị mất điểm, cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần “**Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định**”: Đạt 0/0,5 điểm.

Ý kiến của Hội đồng thẩm định: Việc công bố danh mục TTHC vẫn còn thiếu, chậm so với quy định. Ví dụ: Quyết định số 1336/QĐ-BGTVT ngày 11/10/2022 của Bộ Giao thông vận tải sửa đổi, bổ sung 02 TTHC có mã thủ tục 2.002001 và 2.001998⁴, tuy nhiên hiện nay tỉnh vẫn chưa công bố danh mục sửa đổi, bổ sung 02 TTHC này.

(2) Tiêu chí thành phần “**Công khai TTHC và các quy định có liên quan**”: Đạt 1/1,5 điểm vì việc công khai quyết định trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn chậm, muộn.

(3) Tiêu chí thành phần “**Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC**”: Đạt 0,96/1 điểm vì tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của tỉnh chỉ đạt 91,07%.

(4) Tiêu chí thành phần “**Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt**”: Đạt 0,25/0,5 điểm vì chưa đảm bảo tỷ lệ số TTHC ngành dọc đưa ra thực hiện tại Bộ phận một cửa các cấp từ 90% trở lên (tỉnh có 29/36 TTHC, tỷ lệ 80,55%).

(5) Tiêu chí thành phần “**Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC**”: Đạt 4,95/5 điểm vì vẫn còn hồ sơ trễ hạn.

⁴ 2.002001 và 2.001998: Thủ tục cấp và cấp lại Giấy chứng nhận cơ sở đủ Điều kiện kinh doanh dịch vụ đào tạo thuyền viên, người lái phương tiện thủy nội địa. Hiện đã công bố sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 571/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 của UBND tỉnh.

2.1.4. Cải cách tổ chức bộ máy

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị; (2) Thực hiện các quy định về quản lý biên chế; (3) Thực hiện phân cấp quản lý.

Các tiêu chí này tối đa đạt 6,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 6,26/6,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 6,26/6,5 điểm (đạt tỷ lệ 96,31%), cao hơn 2,46% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 1,69% so với năm 2021; xếp vị thứ 24/63 tỉnh, thành phố. Có 11/63 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này. Tỉnh Hậu Giang đạt điểm thấp nhất, đạt 4,99 điểm, tương đương 76,77%.

Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015**”: Đạt 0,76/1 điểm vì tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 chỉ đạt 15,23% (Đề đạt điểm tối đa, tỷ lệ này cần trên 20%).

2.1.5. Cải cách chế độ công vụ

Được đánh giá trên 7 tiêu chí: (1) Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; (2) Tuyển dụng công chức, viên chức; (3) Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý; (4) Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; (5) Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; (6) Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; (7) Cán bộ, công chức cấp xã.

Các tiêu chí này tối đa đạt 6 điểm. Tỉnh tự đánh giá 5/6 điểm.

Kết quả đạt được: Hội đồng thẩm định thống nhất với điểm tự đánh giá của tỉnh, đạt 5/6 điểm (tỷ lệ 83,33%), cao hơn 1,17% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; tỷ lệ điểm không đổi so với năm 2021; xếp vị thứ 36/63 tỉnh, thành phố. Ở lĩnh vực này, không có địa phương nào đạt điểm tối đa, tỉnh Vĩnh Long có kết quả cao nhất, đạt 6,3/6,5 điểm (96,92%).

Tỉnh bị trừ 1 điểm tại tiêu chí thành phần “**Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức**” vì trong năm 2022 có lãnh đạo cấp sở, ngành, huyện và tương đương; lãnh đạo cấp phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện và tương đương bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

Đây là năm đầu tiên, tỉnh không bị trừ điểm tại tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã**”.

2.1.6. Cải cách tài chính công

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

Các tiêu chí này tối đa đạt 8 điểm. Tỉnh tự đánh giá 7,74/8 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 7,74/8 điểm (đạt tỷ lệ 96,75%), cao hơn 11,12% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; tăng 23% và 49 bậc so với năm

2021; xếp vị thứ 7/63 tỉnh, thành phố, sau các tỉnh, thành phố: Hưng Yên, Quảng Ninh, Lào Cai, Hậu Giang, Hải Phòng và Hải Dương.

Có 2 tiêu chí thành phần bị mất điểm, cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm**”: Đạt 0,89/1 điểm, tương đương tỷ lệ giải ngân năm 2022 đạt 89%⁵.

(2) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách**”: Đạt 0,85/1 điểm, tương đương số kiến nghị đã thực hiện đạt gần 85%.

2.1.7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu; (2) Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước; (3) Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức.

Các tiêu chí này tôi đã đạt 12,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 10,54/12,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 9,61/12,5 điểm (đạt tỷ lệ 76,88%), cao hơn 0,56% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 20,3% so với năm 2021; xếp vị thứ 31/63 tỉnh, thành phố. Bắc Giang, Vĩnh Phúc, Bình Phước là các địa phương đạt điểm cao (trên 89%), Cao Bằng là tỉnh có kết quả thấp nhất, chỉ đạt 58,08% (tương đương 7,26/12,5 điểm).

Có 6 tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần “**Kết nối với Nền tảng điện toán đám mây Chính phủ theo quy định**”: Tất cả địa phương đều không có điểm (0,5 điểm) vì Bộ Thông tin và Truyền thông chưa triển khai kết nối nền tảng điện toán đám mây trong năm 2022.

(2) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)**”: Đạt 0,76/1 điểm do tỉnh Khánh Hòa chỉ có 13/17 ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua nền tảng LGSP trong năm 2022, tương ứng tỷ lệ 76,47%.

(3) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức**”: Đạt 0,33/1 điểm vì theo số liệu của Bộ Thông tin và Truyền thông trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia, tỉnh chỉ mới đưa vào sử dụng chính thức 5/15 dịch vụ dữ liệu trong năm 2022.

(4) Tiêu chí thành phần “**Công thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định**”: Mất 0,25 điểm, nguyên nhân Công thông tin điện tử tỉnh chưa chuyển đổi sang công nghệ IPv6 tại thời điểm đánh giá.

⁵ Tính đến ngày 14/01/2023

(5) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình**”: Đạt 0,79/1,5 điểm, tương đương tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh năm 2022 đạt 52%. Để đạt điểm tối đa là 1,5 điểm, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của địa phương phải đạt 100%.

(6) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện thanh toán trực tuyến**”: Đạt 0,98/1,5 điểm vì tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến của tỉnh còn thấp so với yêu cầu đặt ra, tương ứng lần lượt là 39,18% và 56,06%.

2.2. Kết quả tác động của CCHC

Nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh, thành phố được đánh giá, đo lường thông qua 32 tiêu chí, tiêu chí thành phần với tổng số điểm tối đa là 38,5/100 điểm, bao gồm 3 trụ cột đánh giá:

(1) Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước: 10 điểm

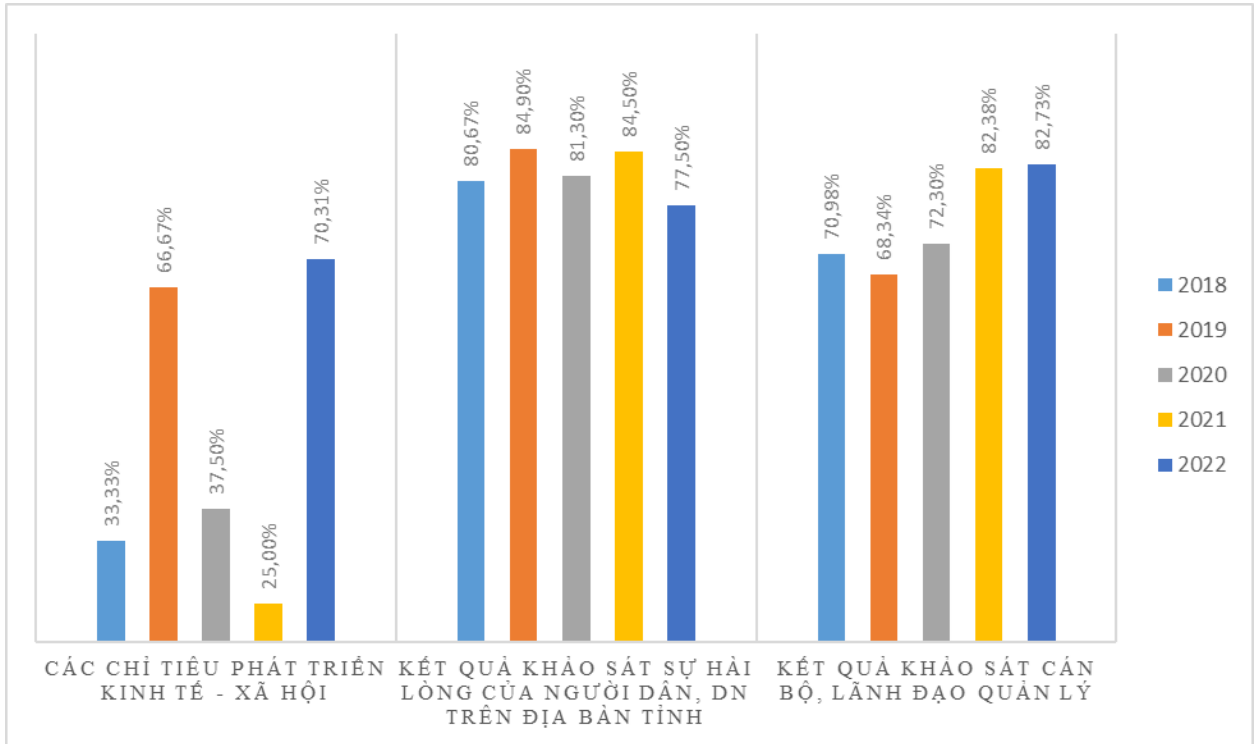
(2) Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của đội ngũ lãnh đạo, quản lý tại các sở, ngành, huyện: 22,5 điểm

(3) Kết quả đánh giá mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội: 6,5 điểm.

Kết quả đánh giá năm 2022, nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh, thành phố đạt điểm trung bình là 30,53/38,50 điểm tương đương 79,3%, cao hơn 2,61% so với năm 2021 (đạt 76,69%).

Nhóm tiêu chí này tỉnh đạt 30,52/38,50 điểm (tương đương 79,27%), tăng 5,07% so với năm 2021 nhưng thấp hơn 0,03% so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố.

Trong 3 trụ cột đánh giá tác động của CCHC, kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh có tỷ lệ điểm đánh giá thấp nhất (chỉ đạt 70,31% xếp thứ 40/63 tỉnh, thành phố) và kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý có tỷ lệ điểm cao nhất (đạt 82,73%) xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố; kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh đạt 77,50%, xếp thứ 54/63 tỉnh, thành phố.



Biểu đồ 4.II. So sánh kết quả điểm các nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại Khánh Hòa các năm 2019-2022

Số liệu minh họa tại Biểu đồ 4.II cho thấy nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội có sự tăng trưởng đáng kể so với 2 năm trước. Điều này cũng dễ hiểu khi trong các năm 2020 và 2021 là khoảng thời gian tỉnh Khánh Hòa chịu ảnh hưởng nặng nề từ dịch bệnh Covid-19 dẫn đến nhiều chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội không đạt mục tiêu đề ra.

Năm 2022, tỷ lệ điểm khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thấp nhất trong các năm từ 2019-2022, đạt 77,50% (xếp hạng 54/63 tỉnh, thành phố), giảm 7% so với năm 2021 tuy nhiên lại tăng 2 bậc so với năm 2021. Điều này cho thấy tỷ lệ điểm khảo sát hài lòng của người dân, doanh nghiệp năm 2022 giảm so với năm 2021 là xu hướng chung của hầu hết các tỉnh, thành phố. Nguyên nhân là do cách đánh giá, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính có sự thay đổi so với giai đoạn trước đây, từ đối tượng khảo sát đến khía cạnh, nội dung đánh giá về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước có tính tổng hợp, rộng hơn so với những năm trước.

Kết quả cụ thể năm 2022 như sau:

2.2.1. Tác động đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội

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

Tổng điểm của các tiêu chí này là 6,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 3,57 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 4,57/6,5 điểm (tương đương 70,31%), xếp thứ 40/63 tỉnh, thành phố (tăng 45,31% và 20 bậc so với năm 2021).

Thông kê cho thấy, Hà Nội là đơn vị duy nhất đạt điểm tối đa và tỉnh Hải Dương là đơn vị có kết quả điểm thấp nhất ở nhóm tiêu chí đánh giá này (2,5/6,5 điểm).

* Có 1 tiêu chí tỉnh *không có* điểm:

Tiêu chí “**Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh**” (tối đa 1 điểm): Năm 2022 toàn tỉnh thu hút được được 9 dự án đầu tư ngoài ngân sách, với tổng vốn đăng ký đầu tư là 549,1 tỷ đồng, thấp hơn so với năm 2021 thu hút được 22 dự án với tổng vốn đăng ký 7.516 tỷ đồng. Do đó, tỉnh Khánh Hòa cùng với 12 tỉnh, thành khác không có điểm ở tiêu chí này.

* Có 2 tiêu chí tỉnh bị mất điểm, gồm:

(1) Tiêu chí “**Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao**”: Theo ý kiến thẩm định, thu ngân sách của Khánh Hòa thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh, thành phố nên quy đổi được 1/1,5 điểm (để đạt điểm tối đa ở tiêu chí này tỉnh phải có Giá trị thu ngân sách thuộc nhóm 10 địa phương cao nhất cả nước).

(2) Tiêu chí “**Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao**”: Trong tổng số 22 chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2022 do HĐND tỉnh giao, tỉnh thực hiện vượt mức kế hoạch 9/22 chỉ tiêu, hoàn thành kế hoạch 11/22 chỉ tiêu và không hoàn thành kế hoạch là 02 chỉ tiêu. Áp dụng công thức đánh giá, đạt 1,57/2 điểm. Hà Nội và Quảng Ninh là 2 địa phương hoàn thành vượt mức 100% các chỉ tiêu kinh tế - xã hội được giao.

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

Năm 2022, Bộ Nội vụ thay đổi cách đánh giá, xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS), từ đối tượng khảo sát đến các khía cạnh, nội dung đánh giá.

Về đối tượng khảo sát năm 2022, Bộ Nội vụ không chọn từ danh sách khách hàng thực hiện thủ tục hành chính với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh như các năm trước mà chọn mẫu ngẫu nhiên 486 người dân của 18 thôn, tổ dân phố trên địa bàn thành phố Nha Trang và các huyện Cam Lâm, Khánh Sơn để tiến hành khảo sát (27 người/thôn, tổ dân phố). Do đó, ý kiến đánh giá của khách hàng có thể không tập trung vào một cơ quan, đơn vị cụ thể mà là cảm nhận chung của người dân (hoặc từ người quen) khi thực hiện dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Chỉ số SIPAS năm 2022 được tổng hợp từ 2 nội dung, tuy nhiên Bộ Nội vụ chỉ sử dụng “Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công” để phục vụ xác định Chỉ số CCHC của các tỉnh, thành phố; còn “Mức

độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách” chưa sử dụng để xác định Chỉ số CCHC.

Kết quả tác động được cấu thành từ 5 chỉ số thành phần của Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; (2) Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC; (3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC; (4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC; (5) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC.

Kết quả đạt được:

Qua khảo sát, mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh năm 2022 đạt 77,61% tương ứng với số điểm 7,76/10 điểm, xếp thứ 54/63 tỉnh, thành phố (tăng 2 bậc so với năm 2021). Kết quả các chỉ số thành phần như sau:

(1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh đạt 79,49% (giảm 10,48% so với năm 2021), thấp hơn 1,29% so với chỉ số hài lòng chung các tỉnh, thành phố, xếp 48/63 tỉnh, thành phố (giảm 31 bậc so với năm 2021). Tỉnh có chỉ số cao nhất là tỉnh Quảng Ninh (88,42%), thấp nhất là tỉnh Vĩnh Phúc (71,87%). Tương đương 1,19/1,5 điểm

Trong 4 tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh thì người dân đánh giá cao nhất “Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh” (81,37%) và đánh giá thấp nhất ở nội dung “Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân” (77,04%)

(2) Chỉ số hài lòng về TTHC của tỉnh đạt 78,37% (giảm 12,29% so với năm 2021), thấp hơn 2,31% so với chỉ số hài lòng chung các tỉnh, thành phố, xếp 54/63 tỉnh, thành phố (giảm 42 bậc so với năm 2021). Quảng Ninh tiếp tục là tỉnh có chỉ số cao nhất (88,54%) và thấp nhất là Vĩnh Phúc (73,46%). Chỉ số này đạt 1,18/1,5 điểm.

Kết quả mức độ hài lòng của các tiêu chí đo lường sự hài lòng về TTHC tại tỉnh đều chưa được đánh giá cao, đều dưới 80%, cụ thể:

- Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định: 77,66%;
- Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định: 78,02%;
- Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định: 78,69%;
- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu: 79,11%.

(3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC của tỉnh đạt 77,04% (giảm 13,01% so với năm 2021), thấp hơn 3,31% so với chỉ số hài lòng chung các tỉnh, thành phố, xếp 51/63 tỉnh, thành phố (giảm 35 bậc so với năm 2021). Tỉnh có chỉ số

cao nhất và thấp nhất tiếp tục giữ nguyên là Quảng Ninh (88,41%) và Vĩnh Phúc (71,91%). Kết quả này tương ứng với số điểm là 1,93/2,5 điểm.

Sự hài lòng của người dân đối với 5 tiêu chí đánh giá Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC là khá sát sao, các kết quả đánh giá dao động trong khoảng 76,43% - 77,61%. Trong đó, “Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân” và “Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân” là 2 nội dung được người dân đánh giá thấp nhất.

(4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của tỉnh đạt 79,11% (giảm 13,61% so với năm 2021), thấp hơn 1,47% so với chỉ số chung các tỉnh, thành phố, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố (giảm 42 bậc so với năm 2021). Tỉnh có chỉ số cao nhất là Yên Bái (88,53%) và thấp nhất là Bình Thuận (73,89%). Tương đương 1,98/2,5 điểm.

Chỉ số này được đánh giá qua 3 tiêu chí, trong đó chỉ có tiêu chí “Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác” là trên 80%, đạt 81,17%; còn lại “Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn” và “Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng” đều dưới 80%, với kết quả tương ứng là 77,87% và 78,28%.

(5) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC tỉnh đạt 74,02% (tăng 15,45% so với năm 2021), thấp hơn 5,74% so với chỉ số hài lòng chung các tỉnh, thành phố, xếp 56/63 tỉnh, thành phố (tăng 6 bậc so với năm 2021). Quảng Ninh là tỉnh dẫn đầu với chỉ số là 87,69%, thấp nhất là Bình Thuận với 68,51%. Mặc dù khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh có chỉ số cao nhất và thấp nhất đã được rút ngắn gần một nửa so với năm 2021 nhưng khoảng cách này còn khá lớn và cao nhất trong 5 chỉ số, tương đương 19,18%. Kết quả chỉ số này tỉnh đạt 1,48/2 điểm.

Các tiêu chí của chỉ số Tiếp nhận phản ánh kiến nghị khá thấp so với mặt bằng chung, kết quả của 3 tiêu chí lần lượt là: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng (73,33%); Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định (75,39%); Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời (73,33%).

Bảng 2.II. Kết quả mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa

STT	Chỉ số thành phần	Khánh Hòa	Xếp hạng	Cả nước	Năm 2021
1	Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ	79,49%	48/63	80,78%	90,00%
2	Sự hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	78,37%	54/63	80,68%	90,66%
3	Sự hài lòng về công chức	77,04%	51/63	80,35%	90,05%
4	Sự hài lòng về kết quả dịch vụ	79,11%	48/63	80,58%	92,72%

5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	74,02%	56/63	79,76%	58,57%
Chỉ số mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công		77,61%	53/63	80,43%	84,40%

Như vậy có thể thấy trong 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tỉnh có đến 4 yếu tố tác động đến người dân, tổ chức được đánh giá khá thấp (giảm mạnh cả về chỉ số và thứ hạng so với các tỉnh, thành phố khác trong cả nước). Ở chiều ngược lại, yếu tố hài lòng về Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị mặc dù được người dân, tổ chức đánh giá cao hơn so với năm 2021 (tăng 15,45% tương ứng tăng 6 bậc trong bảng xếp hạng 63 tỉnh, thành phố), tuy nhiên vẫn là yếu tố bị đánh giá thấp nhất trong 5 yếu tố tác động.

Bên cạnh việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua 5 chỉ số thành phần trên, Bộ Nội vụ còn khảo sát sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công qua 10 tiêu chí. Tại tỉnh, người dân và tổ chức mong đợi nhiều nhất vào việc “Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân” với tỷ lệ là 76,09%, “Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết TTHC)” với tỷ lệ là 74,22% và “Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân” với tỷ lệ 71,55%. Kết quả này khá tương đồng với sự mong đợi của người dân, tổ chức tại các tỉnh, thành phố khác trong cả nước.

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

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

Kết quả này được cấu thành từ 6 tiêu chí: (1) Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành; (2) Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy; (3) Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức; (4) Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; (5) Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công; (6) Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Năm 2022, Bộ Nội vụ tiếp tục triển khai khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý bằng hình thức trực tuyến, phiếu khảo sát được gửi qua thư điện tử với tổng số mẫu là 361 phiếu, cụ thể:

- Đại biểu HĐND tỉnh: 49 phiếu;
- Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: 72 phiếu/21 cơ quan;
- Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: 214 phiếu/21 cơ quan;
- Lãnh đạo UBND cấp huyện: 26 phiếu/08 huyện.

Kết quả đạt được

Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh Khánh Hòa đạt 18,2/22

điểm (tương đương 82,73%), xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố. Đứng đầu là tỉnh Sơn La với 20,13/22 điểm (91,5%), đứng cuối bảng xếp hạng tiếp tục là thành phố Hồ Chí Minh với 15,74/22 điểm (71,55%); khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh đứng đầu và đứng cuối là 4,39 điểm (tương đương 20%). Kết quả cụ thể từng tiêu chí như sau:

a) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với “Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành”

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 3,37/4 điểm tương đương 84,25%, xếp hạng 14/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,85% nhưng giảm 5 bậc so với năm 2021), cao hơn 3% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố.

Công tác “Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành” được đánh giá trên các tiêu chí (1) Tính đồng bộ, thống nhất, (2) Tính hợp lý, (3) Tính khả thi và (4) Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện. Cả 4 tiêu chí này của tỉnh đều đạt kết quả trên 80%, trong đó tiêu chí Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện đạt 92,13% - cao nhất trong 4 tiêu chí.

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách thể chế” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với nội dung này thì tổng điểm đạt 9,37/10 điểm, tương đương 93,7%, xếp thứ 10/63 tỉnh, thành phố, tăng 47 bậc so với năm 2021.

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

Tỉnh đạt 3,31/4 điểm, tương đương 82,75%, xếp hạng 20/63 tỉnh, thành phố, tăng 3,64% so với năm 2021 nhưng kết quả xếp hạng lại giảm 13 bậc. Kết quả này cao hơn 2,5% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố.

Phân tích chi tiết cho thấy 4 tiêu chí thành phần đều có kết quả trên 81% và cao hơn mức trung bình chung các tỉnh, thành phố trong khoảng từ 1,68% - 3,45%, cụ thể:

(1) Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh: Tỷ lệ điểm đạt 83,67%, cao hơn 2,7% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

(2): Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương: Tỷ lệ điểm đạt 83,39%, cao hơn 3,45% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

(3) Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện: Tỷ lệ điểm đạt 82,41%, cao hơn 1,68% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

(4) Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh: Tỷ lệ điểm đạt 81,64%, cao hơn 2,42% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách tổ chức bộ máy”

do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này thì tổng điểm đạt được là 9,57/10,5 điểm tương đương 91,17%, xếp thứ 17/63 tỉnh, thành phố, giảm 8 bậc so với năm 2021.

c) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với cải cách chế độ công vụ

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

Tỉnh đạt 4,36/5 điểm tại tiêu chí này, tương đương 87,2%, xếp hạng 09/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng nhẹ 0,3% và 4 bậc so với năm 2021), cao hơn 3,6% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả được xác định từ 5 tiêu chí thành phần:

(1) Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức và (2) Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức là 02 tiêu chí thành phần có kết quả điểm trên 90%, đồng thời có thứ hạng cao tương ứng là 4/63 và 9/63 tỉnh, thành phố. Bên cạnh đó, (3) Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức và (4) Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức cũng ở mức Tốt, kết quả đều đạt khoảng 87%. Riêng tiêu chí (5) Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức chưa được đánh giá cao, khi chỉ đạt tỷ lệ 79,85%, tuy nhiên so với mặt bằng chung cả nước thì Khánh Hòa vẫn nằm trong nhóm 13 tỉnh, thành phố có kết quả tốt nhất.

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

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 3,13/4 điểm, tương đương 78,25%, xếp hạng 14/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (giảm 2,5% và 9 bậc so với năm 2021), cao hơn 2,75% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả các tiêu chí thành phần như sau:

- Có 01/04 tiêu chí thành phần trên 80%: (1) Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc có kết quả điểm đạt 83,38%.

- 03 tiêu chí thành phần tỷ lệ điểm dưới 80%, gồm: (2) Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 79,43%; (3) Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 78,44%; (4) Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính đạt 71,68%.

Tổng hợp chung kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách chế độ công vụ” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này đạt được 12,48/15 điểm đạt tỷ lệ 83,21%, xếp thứ 20/63 tỉnh, thành phố, tăng 29 bậc so với năm 2021.

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

Tỉnh đạt 3,19/4 điểm, tương đương 79,75%, xếp thứ 10/63 tỉnh, thành phố (giảm 2,5% và 10 bậc so với năm 2021), cao hơn 0,17 điểm tương đương 4,25% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố. Cụ thể như sau:

(1) Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính có kết quả tương đương 77,69%;

(2) Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị, đạt 79,68%;

(3) Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công, đạt 81,42%.

(4) Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập, đạt 79,94%.

Mặc dù còn 03/04 tiêu chí thành phần có tỷ lệ điểm dưới 80%, tuy nhiên so với mặt chung, cả 4 tiêu chí đều nằm ở nhóm 15 tỉnh, thành phố có kết quả tốt nhất.

Tổng hợp chung kết quả thực hiện nhiệm vụ “Quản lý tài chính công” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này đạt được 10,93/12 điểm tương đương với 91,06%, xếp thứ 6/63 tỉnh, thành phố, tăng 44 bậc so với năm 2021.

e) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với “Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh”

Tỉnh đạt 0,8454/1 điểm tại tiêu chí này, tương đương 84,54%, cao hơn 3,59% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố và xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố.

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính phủ số” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với nội dung này đạt được 10,46/13,5 điểm, tương đương 77,45%, xếp thứ 28/63 tỉnh, thành phố, giảm 19 bậc so với năm 2021.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Mặc dù Chỉ số CCHC trung bình chung của các tỉnh, thành phố năm 2022 có xu hướng giảm nhẹ so với năm trước, tuy nhiên tỉnh Khánh Hòa vẫn ghi nhận kết quả tích cực với Chỉ số CCHC năm 2022 đạt trên 86,19%, tăng liên tục qua 4 năm, xếp hạng 25/63 tỉnh, thành phố, tăng 23 bậc xếp hạng. Các lĩnh vực có chuyển biến tích cực, 3/7 lĩnh vực có kết quả chỉ số tăng so với năm 2021, trong đó cải cách tài chính công xếp hạng 6/63 tỉnh, thành phố; cải cách thể chế từ vị thứ 57 năm 2021 vươn lên 10/63 tỉnh, thành năm 2022; cải cách chế độ công vụ từ vị thứ 49 năm 2021 vươn lên 20/63 tỉnh, thành phố năm 2022;...

Bên cạnh đó, một số lĩnh vực vẫn chưa đáp ứng yêu cầu đề ra như: Cải cách thủ tục hành chính (xếp 53/63 tỉnh, thành phố, giảm 7,71%), Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số (chỉ số đạt 77,4%, xếp thứ 28/63 tỉnh, thành phố, giảm 16,24%). Kết quả mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2022 còn thấp, chưa đạt so với kỳ vọng (chỉ số dưới 80%, xếp hạng 53/63 tỉnh, thành phố).

Bảng 1.IV. Kết quả Chỉ số thành phần có điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh năm 2022

Số TT	Lĩnh vực đánh giá	Kết quả do Hội đồng thẩm định đánh giá		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý		Chỉ số thành phần	
		Kết quả	Xếp hạng	Kết quả	Xếp hạng	Kết quả	Xếp hạng
1	Cải cách thể chế	100,00%	1 ⁶	84,25%	14	93,73%	10
2	Cải cách tổ chức bộ máy	96,31%	24	82,75%	20	91,17%	17
3	Cải cách chế độ công vụ	83,33%	36	83,22%	10	83,21%	20
4	Cải cách tài chính công	96,75%	7	79,75%	10	91,06%	6
5	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số	76,88%	31	85,00%	11	77,45%	28

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

So sánh kết quả đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh có thể thấy, mặc dù người dân, tổ chức đánh giá tác động của CCHC còn thấp nhưng vì đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh tương đối tốt nên đã có những tác động tích cực đến Chỉ số CCHC của tỉnh (*Bảng 1.IV*).

Bảng 2.IV. Kết quả chỉ số và xếp hạng các nội dung đánh giá của Chỉ số CCHC từ năm 2018-2022

Năm	Kết quả CCHC được Hội đồng thẩm định đánh giá		Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội		Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS)		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý		Chỉ số CCHC	
	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng
2018	86,13%	4	33,33%	59	80,67%	42	70,98%	45	79,54%	11
2019	86,53%	12	66,67%	38	84,90%	34	68,38%	63	80,91%	34
2020	91,24%	20	37,50%	43	81,30%	50	72,30%	57	82,57%	48
2021	92,23%	38	25,00%	60	84,50%	55	82,38%	4	85,11%	48
2022	90,52%	13	70,31%	40	77,50%	54	82,73%	12	86,19%	25

⁶ Cả nước có 44 tỉnh, thành phố có kết quả cải cách thể chế đạt 100%

Từ Bảng 2.IV có thể thấy, kết quả đánh giá các nội dung CCHC có sự biến động trái chiều. Nếu năm 2021, tỷ lệ điểm do Hội đồng thẩm định đánh giá của tỉnh Khánh Hòa đạt 92,23% nhưng chỉ xếp hạng 38/63 tỉnh, thành phố thì sang năm 2022, mặc dù kết quả này của tỉnh Khánh Hòa chỉ đạt 90,52% (giảm 1,71%) nhưng lại xếp hạng 13/63 tỉnh, thành phố (tăng 25 bậc). Điều này cho thấy, bên cạnh việc bổ sung thêm nhiều tiêu chí đánh giá mới phù hợp với quan điểm, chỉ đạo mới của Chính phủ, đồng thời điều chỉnh các tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá với mức độ đạt được ngày càng cao hơn thì việc thẩm định của Hội đồng thẩm định cũng ngày càng khắt khe hơn đã tác động không nhỏ đến Chỉ số CCHC trung bình chung của các tỉnh, thành phố trong cả nước trong đó có tỉnh Khánh Hòa.

Tương tự, việc thay đổi cách đánh giá, xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (Chỉ số Sipas) từ đối tượng khảo sát đến các khía cạnh, nội dung đánh giá cũng có tác động đến kết quả khảo sát của các địa phương. Nếu năm Chỉ số SIPAS của tỉnh đạt tỷ lệ 84,40%, xếp hạng 56/63 tỉnh, thành phố thì sang năm 2022, Chỉ số SIPAS đạt 76,72% (giảm 7,68%) nhưng lại xếp hạng 53/63 tỉnh, thành phố. Ở chiều ngược lại, tỷ lệ điểm kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý năm 2021 đạt 82,38% xếp hạng 4/63 tỉnh, thành phố, sang đến năm 2022, tỷ lệ này của tỉnh Khánh Hòa là 82,73% tức tăng 0,35% nhưng lại chỉ xếp ở vị trí 12/63 tỉnh, thành phố.

Năm 2022 là năm thứ 4 liên tiếp chỉ số CCHC của tỉnh tăng so với năm trước, vị trí xếp hạng cũng tăng 23 bậc so với năm 2021. Nếu những năm trước đây mặc dù Chỉ số CCHC của tỉnh liên tục tăng, năm sau cao hơn năm trước nhưng vị trí xếp hạng lại liên tục giảm thì kết quả năm 2022 là điểm tích cực đáng ghi nhận. Điều này cho thấy những nỗ lực của tỉnh Khánh Hòa trong việc đẩy mạnh CCHC thời gian qua đã đuổi kịp các tỉnh, thành phố khác. Tuy nhiên để tiếp tục cải thiện vị trí xếp hạng CCHC, khẳng định quyết tâm, nỗ lực của tỉnh vươn tới mục tiêu trở thành thành phố trực thuộc Trung ương vào năm 2030, đòi hỏi tỉnh phải tiếp tục nỗ lực, phấn đấu nhiều hơn nữa trong bối cảnh các tỉnh, thành phố đều đang đẩy mạnh CCHC, cạnh tranh quyết liệt từng điểm số.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trước yêu cầu ngày càng cao trong công tác CCHC, để tiếp tục cải thiện Chỉ số CCHC (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) một cách bền vững trong những năm tiếp theo, Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh triển khai Kết luận số 91-KL/TU, đặc biệt trong việc đề cao vai trò lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, tính năng động, tiên phong; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác CCHC.

- Chủ động, tích cực đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo điều hành thực hiện nhiệm vụ CCHC tại các cơ quan, đơn vị; bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ CCHC đã đề ra trong kế hoạch hàng năm; thường xuyên theo dõi, đánh giá, quán triệt việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC để kịp thời phát hiện và chỉ đạo xử lý những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị. Quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ CCHC, đặc biệt trong công tác chuyên đổi số; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình cải cách mới có hiệu quả, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền được giao và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về CCHC.

- Tăng cường rà soát, tham mưu cắt giảm và đơn giản hóa TTHC một cách hiệu quả, thực chất. Kịp thời tham mưu công bố theo thẩm quyền, công khai và cập nhật TTHC trên Cổng dịch công quốc gia và của tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị và tại nơi tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC. Khắc phục ngay tình trạng niêm yết, đăng tải công khai các mẫu đơn, tờ khai hoặc các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành, gây khó khăn cho người dân, tổ chức khi tra cứu và thực hiện TTHC. Tổ chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức, hướng đến giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, phấn đấu 100% hồ sơ đúng và sớm hạn, giảm thời gian đi lại và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức. Tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, yêu cầu người dân, tổ chức nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định khi giải quyết TTHC.

- Tiếp tục đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Tiếp tục thực hiện các giải pháp tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

- Thực hiện nghiêm việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc theo Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh. Kịp thời giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt, ảnh hưởng mức độ hài lòng chung toàn tỉnh.

- Triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công, bảo đảm tiến độ theo kế hoạch đã phê duyệt. Tăng cường thanh tra, kiểm tra để kịp thời chấn chỉnh, xử lý những trường hợp sai phạm trong quản lý, sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước.

- Đa dạng hóa các hình thức tiếp nhận, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực. Tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời kịp thời, công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Rà soát các vấn đề đã được chỉ ra tại Báo cáo SIPAS 2022 của Bộ Nội vụ, đặc biệt là những mong đợi của người dân, tổ chức đối với công tác CCHC của tỉnh để xây dựng và tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; bảo đảm mục tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình đạt mục tiêu kế hoạch hàng năm, trong đó phần đầu đạt 85% vào năm 2023.

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

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

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai quyết liệt các nhiệm vụ đã phân công tại Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, Dự toán ngân sách nhà nước và cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2023 ban hành kèm theo Quyết định số 197/QĐ-UBND ngày 19/01/2023 của UBND tỉnh, góp phần tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thông thoáng, thuận lợi để khơi thông các nguồn lực cho phát triển, đẩy nhanh tiến độ thực hiện các công trình trọng điểm.

4. Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục tham mưu triển khai hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 đã được xác định tại Kế hoạch chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 được ban hành kèm theo Quyết định số 909/QĐ-UBND ngày 04/4/2022 của UBND tỉnh, góp phần đổi mới phương thức phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của chính quyền các cấp.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2022 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Minh

Phụ lục 1

Tổng hợp kết quả khảo sát Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện năm 2022

Stt	Nội dung khảo sát	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Tỷ lệ	Tăng/giảm tỷ lệ điểm so với năm 2021
1	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	4,00	3,37	84,25%	+0,85%
2	Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính	4,00	3,31	82,75%	+3,64%
3	Tác động của cải cách đến quản lý công chức, viên chức	5,00	4,35	87,00%	-0,50%
4	Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4,00	3,13	78,25%	-2,50%
5	Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công	4,00	3,19	79,75%	-2,50%
6	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh	1,00	0,85	85,00%	+1,00%
TỔNG CỘNG		22,00	18,20	82,73%	+ 0,35%

Phụ lục 2

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

I. Kết quả chi tiết chỉ số SIPAS năm 2022 của tỉnh Khánh Hòa

Nội dung	Khánh Hòa	Cao nhất	Thấp nhất
Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung (Chỉ số SIPAS):	76,72%	87,59%	72,54%
1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước	75,82%	86,89%	72,00%
1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	76,84%	88,36%	70,40%
(1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy;	76,22%	87,33%	67,88%
(2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	77,46%	89,39%	72,48%
1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách	74,37%	87,43%	71,92%
1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng;	74,16%	86,50%	71,55%
(2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng	74,57%	88,36%	71,65%
1.3. Chất lượng chính sách	76,37%	87,31%	71,70%
(1) Chính sách về phát triển kinh tế	70,24%	88,77%	67,62%
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh	77,04%	88,98%	71,97%
(3) Chính sách về giáo dục phổ thông	77,04%	88,22%	71,33%
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	79,52%	88,22%	71,31%
(5) Chính sách về giao thông đường bộ	75,60%	86,64%	66,36%
(6) Chính sách về điện sinh hoạt	77,46%	86,48%	68,20%
(7) Chính sách về nước sinh hoạt	76,22%	85,85%	65,44%
(8) Chính sách về an sinh xã hội	77,87%	87,59%	71,00%
1.4. Kết quả, tác động của chính sách	75,71%	87,75%	71,09%
1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn	74,78%	88,76%	69,30%
(2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn	76,63%	87,91%	72,39%

Nội dung	Khánh Hòa	Cao nhất	Thấp nhất
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	77,61%	88,30%	73,07%
2.1. Tiếp cận dịch vụ	79,49%	88,42%	71,87%
(1) Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	77,04%	88,22%	71,97%
(2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;	79,88%	88,60%	71,56%
(3) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh;	81,37%	90,04%	71,86%
(4) Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	79,68%	88,70%	69,99%
2.2. Thủ tục hành chính	78,37%	88,54%	73,46%
(1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	79,11%	88,54%	74,75%
(2) Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	78,69%	88,44%	74,34%
(3) Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	78,02%	88,70%	73,72%
(4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	77,66%	88,70%	71,04%
2.3. Công chức	77,04%	88,41%	71,91%
(1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	76,43%	88,38%	70,93%
(2) Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	76,43%	88,54%	70,62%
(3) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	77,61%	88,06%	71,45%
(4) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	77,46%	88,70%	72,90%
(5) Công chức tận tình đối với người dân trong giải quyết công việc	77,25%	88,38%	70,01%
2.4. Kết quả giải quyết TTHC	79,11%	88,53%	73,89%
(1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	77,87%	88,54%	70,72%
(2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	81,17%	90,66%	74,70%
(3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng	78,28%	88,38%	71,97%
2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	74,02%	87,69%	68,51%
(1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	73,33%	88,06%	69,35%

Nội dung	Khánh Hòa	Cao nhất	Thấp nhất
(2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	75,39%	87,69%	68,62%
(3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	73,33%	87,43%	67,57%

II. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức năm 2022

	Nhận định của người dân	Chỉ số
Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Chính sách về phát triển kinh tế	97,73%
	2. Chính sách về khám, chữa bệnh	99,59%
	3. Chính sách về giáo dục phổ thông	98,97%
	4. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	98,97%
	5. Chính sách về giao thông đường bộ	99,18%
	6. Chính sách về điện sinh hoạt	98,14%
	7. Chính sách về nước sinh hoạt	98,35%
	8. Chính sách về an sinh, xã hội	99,18%
Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước	1. Qua loa phát thanh xã	53,61%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	57,53%
	3. Qua cơ quan nhà nước, công chức	35,67%
	4. Người thân, bạn bè	34,02%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí	56,29%
	6. Qua mạng Internet	44,54%
	7. Khác	2,06%
Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước	1. Không thể tham gia, vì không biết thông tin	4,13%
	2. Không thể tham gia, vì bản thân không muốn	4,55%
	3. Có thể tham gia, nếu được biết thông tin	36,98%
	4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện	26,65%
	5. Chắc chắn tham gia, vì bản thân mong muốn	37,19%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu	84,85%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	13,28%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1,87%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	87,84%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	9,69%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	2,47%

Nhận định của người dân		Chỉ số
Hình thức cung ứng DVHCC phù hợp với người dân	1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	41,44%
	2. Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	2,47%
	3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	56,08%
Hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với người dân	1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	33,2%
	2. Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	4,54%
	3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	62,27%
Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (Đã từng trải nghiệm)	1. Có người thân đang đi học phổ thông	96,91%
	2. Bản thân hoặc có người thân đã khám, chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh ở địa phương	97,32%
	3. Đã giải quyết công việc với cơ quan nhà nước	89,28%
	4. Đã giải quyết thủ tục hành chính	88,66%
	5. Đã phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước	34,64%
	6. Đã góp ý kiến đối với cơ quan nhà nước về chính sách	31,13%
	7. Đã phản hồi ý kiến đối với cơ quan nhà nước	26,19%

III. Mong đợi của người dân, tổ chức năm 2022

Sự mong đợi của người dân	Rất nhiều	Nhiều	ít
1. Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân.	28,87%	47,22%	23,92%
2. Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết thủ tục hành chính).	28,45%	45,77%	25,77%
3. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân.	27,84%	43,71%	28,45%
4. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	27,84%	41,65%	30,52%
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	27,01%	49,48%	23,51%
6. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân.	26,80%	41,44%	31,75%
7. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	25,98%	46,19%	27,84%
8. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân.	25,77%	42,68%	31,55%
9. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước.	25,57%	46,80%	27,63%
10. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	24,54%	47,22%	28,25%

Phụ lục 3
Tổng hợp kết quả tự đánh giá và điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa từ năm 2012-2022

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC PHỤC VỤ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA TỪ NĂM 2012-2022

Năm	Kết quả tự đánh giá được Bộ Nội vụ thẩm định		Kết quả điểm điều tra xã hội học				Kết quả chung	
	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Chỉ số	Thứ hạng		
2012	77,41%	31	75,89%	48	76,84%	34		
2013	78,23%	30	78,06%	49	78,15%	32		
2014	87,26%	13	77,68%	51	83,62%	22		
2015	89,52%	17	83,50%	20	87,23%	17		
2016	82,26%	4	76,98%	49	80,84%	12		
Năm đánh giá	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Kết quả khảo sát người dân, doanh nghiệp		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý		Chỉ số	Thứ hạng
			Tỷ lệ điểm	Thứ hạng	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng		
2017	91,12%	2	86,75%	62	72,80%	33	83,97%	6
2018	86,13%	4	80,67%	42	70,98%	45	79,54%	11
2019	86,53%	12	84,90%	34	68,38%	63	80,91%	34
2020	91,24%	20	81,30%	50	72,30%	57	82,57%	48
2021	92,23%	38	84,50%	55	82,38%	4	85,11%	48
2022	90,52	13	77,50%	54	82,73%	12	86,19%	25

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