

Số: 1615 /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày 03 tháng 5 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2023
của tỉnh Khánh Hòa

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa

Theo Báo cáo Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) lần thứ 15 được Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam phối hợp với Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam công bố vào ngày 02/4/2024, Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa đạt 44,94/80 điểm, cao hơn trung bình chung cả nước 2,52 điểm, xếp vị thứ 08/61¹, tăng 1,50 điểm và 08 bậc so với năm 2022, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”, là năm có điểm số và thứ hạng cao nhất trong các năm được khảo sát, đánh giá.

Trên cơ sở phân tích kết quả Chỉ số PAPI năm 2023, Sở Nội vụ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ PAPI

1. Mục tiêu, triết lý phát triển của Chỉ số PAPI

Chỉ số PAPI là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES), Công ty Phân tích Thời gian thực (RTA) và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam, với sự hỗ trợ trong điều phối khảo sát thực địa của các cơ quan trong hệ thống Mặt trận Tổ quốc từ trung ương đến cơ sở. Đây là công cụ theo dõi thực thi chính sách, phản ánh chân thực tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp.

Mục tiêu của Chỉ số PAPI hướng tới cải thiện hiệu quả phục vụ Nhân dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của Nhân dân thông qua việc tạo cơ hội cho người dân tham gia đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền, vận động chính quyền cải thiện cung cách phục vụ Nhân dân; và thúc đẩy việc tự đánh giá để đổi mới, tạo tập quán cạnh tranh lành mạnh và văn hóa học hỏi kinh nghiệm giữa các chính quyền địa phương.

Triết lý phát triển của Chỉ số PAPI: Người dân là trọng tâm của quá trình phát triển, là ‘khách hàng’ với đầy đủ khả năng đánh giá chất lượng phục vụ của Nhà nước và chính quyền các cấp, đồng hành cùng Nhà nước trên bước đường xây dựng “Nhà nước của dân, do dân và vì dân” ở Việt Nam.

¹ Dữ liệu của tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê

2. Nội dung và phương pháp đánh giá của Chỉ số PAPI

Chỉ số PAPI bao gồm 08 Chỉ số nội dung, 28 Chỉ số nội dung thành phần, 122 Chỉ tiêu thành phần, với hơn 550 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam. 08 Chỉ số nội dung của PAPI gồm: “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”; “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”; “Trách nhiệm giải trình với người dân”; “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”; “Thủ tục hành chính công”; “Cung ứng dịch vụ công”; “Quản trị môi trường”; “Quản trị điện tử”.

Phương pháp đánh giá xác định Chỉ số PAPI là phỏng vấn trực tiếp người trả lời được chọn ngẫu nhiên, với thời lượng trung bình mỗi cuộc phỏng vấn từ 45 - 60 phút qua trao đổi một đôi một trực tiếp.

3. Địa bàn, số lượng và đối tượng khảo sát

PAPI được khảo sát thí điểm vào năm 2009 và thực hiện trên quy mô lớn hơn vào năm 2010, trên phạm vi toàn quốc từ năm 2011². Năm 2023, đã khảo sát 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (gọi chung là tỉnh), 208 đơn vị huyện/quận/thành phố/thị xã, 416 đơn vị xã/phường/thị trấn, 832 đơn vị thôn/tổ dân phố/ấp/bản/buôn.

Về đối tượng khảo sát: Năm 2023 đã khảo sát 19.536 người (52,20% nữ; 5,60% người tạm trú; 84,10% là dân tộc Kinh; Dân tộc khác 15,9%).

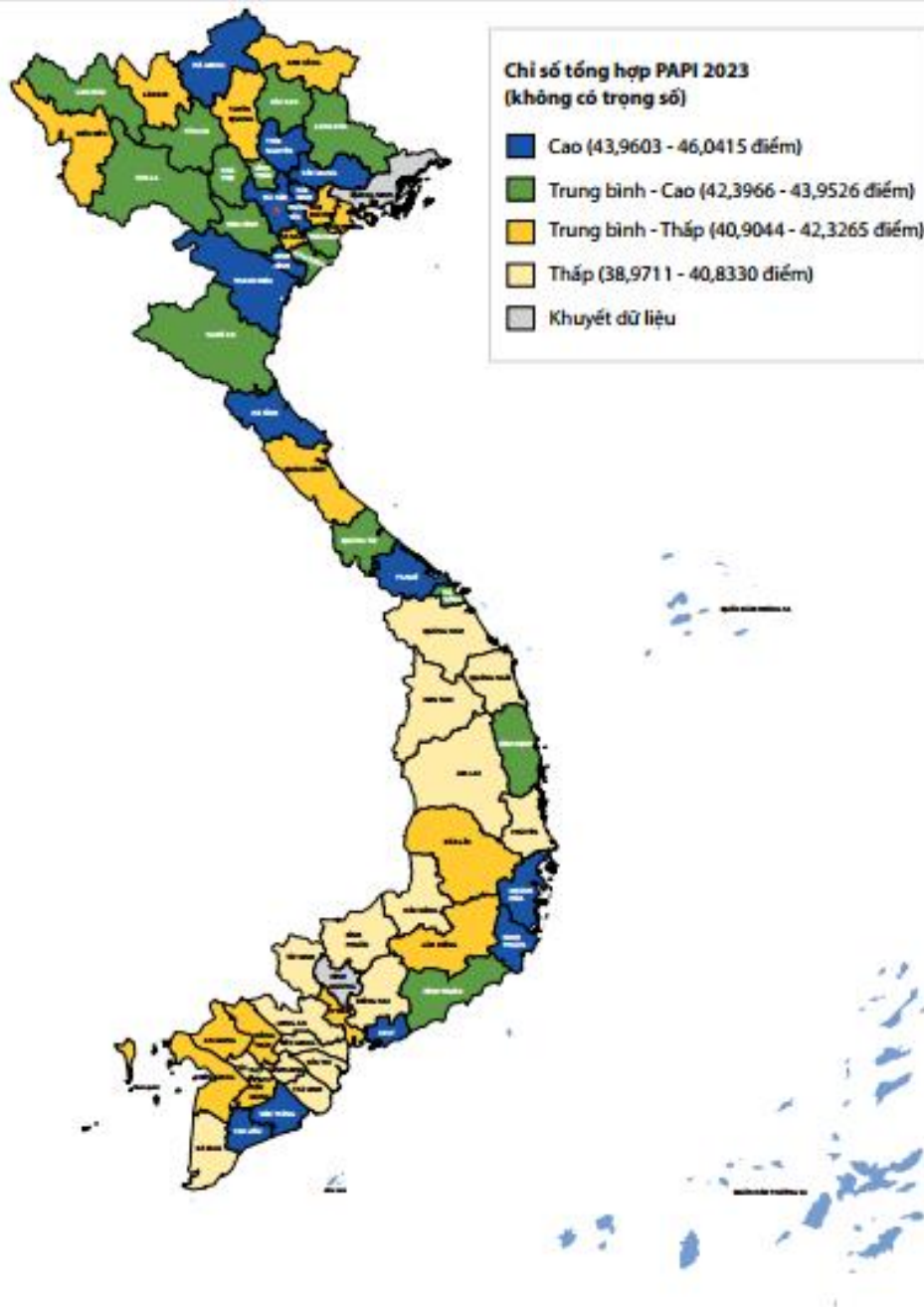
II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2023 CỦA CÁC TỈNH

Năm 2023, Chỉ số PAPI các tỉnh được phân thành 04 nhóm: Đạt điểm “Cao” từ 43,9603 - 46,0415 điểm (15 tỉnh); đạt điểm “Trung bình cao” từ 42,3966 - 43,9526 điểm (15 tỉnh); đạt điểm “Trung bình thấp” từ 40,9044 - 42,3265 điểm (15 tỉnh); đạt điểm “Thấp” từ 38,9711 - 40,8330 điểm (16 tỉnh). **Bản đồ 1**

Điểm trung bình chung cả nước đạt 42,42/80 điểm, khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh có điểm cao nhất với tỉnh có điểm thấp nhất là 7,07 điểm. Có 07 tỉnh đạt trên 45,00 điểm, dẫn đầu là tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 46,04 điểm, kế tiếp lần lượt là tỉnh Thái Nguyên đạt 45,79 điểm, tỉnh Bắc Ninh đạt 45,70 điểm, tỉnh Sóc Trăng đạt 45,62 điểm, tỉnh Bạc Liêu đạt 45,58 điểm, tỉnh Ninh Thuận đạt 45,51 điểm, tỉnh Hà Tĩnh đạt 45,43 điểm. Có 06 tỉnh đạt dưới 40,00 điểm gồm Đắk Nông, Tây Ninh, Tiền Giang, Đồng Nai, Bình Phước, Kon Tum.

07 tỉnh dẫn đầu trên 08 Chỉ số nội dung gồm: Thái Nguyên với Chỉ số “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”; Khánh Hòa với Chỉ số “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”; Bạc Liêu với Chỉ số “Trách nhiệm giải trình với người dân” và “Thủ tục hành chính công”; Sóc Trăng với Chỉ số “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”; Thừa Thiên Huế với Chỉ số “Cung ứng dịch vụ công”; Đồng Tháp với Chỉ số “Quản trị môi trường”; Hà Nội với Chỉ số “Quản trị điện tử”.

² Tại tỉnh Khánh Hòa đã khảo sát ở 12 thôn/tổ dân phố của 06 xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố Nha Trang, thị xã Ninh Hòa, huyện Diên Khánh



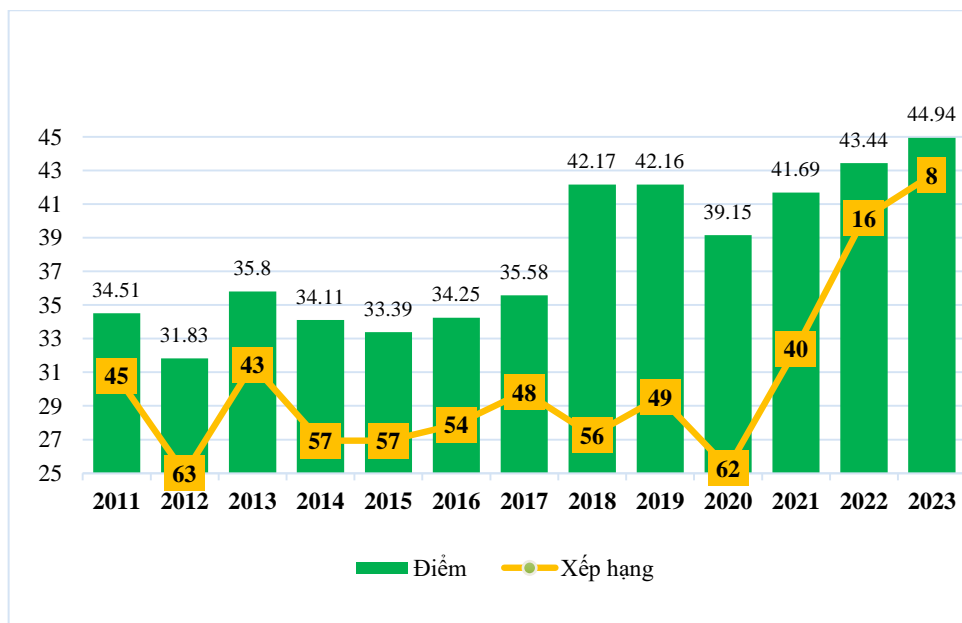
Bản đồ 1. Chỉ số PAPI năm 2023 phân bố theo tứ phân vị

III. KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2023 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

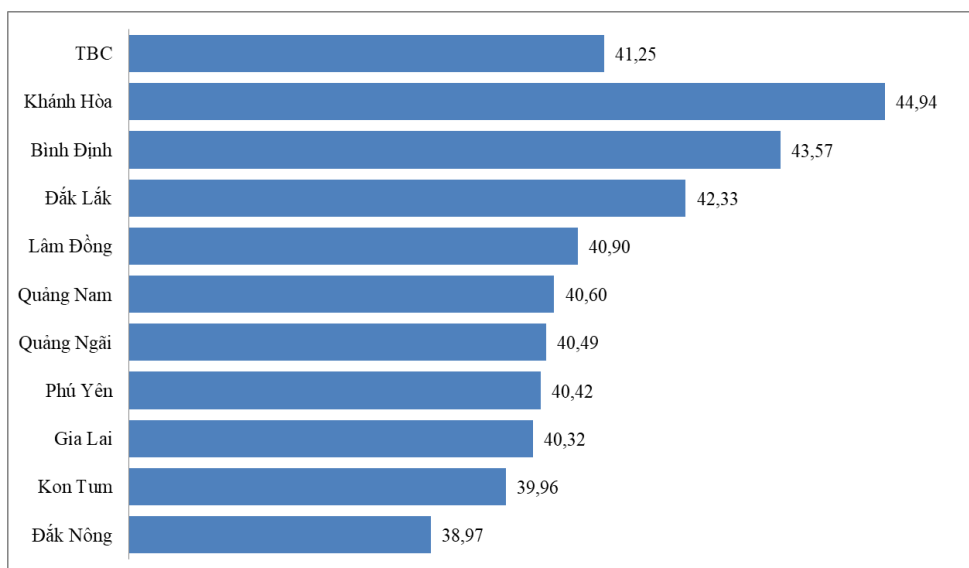
1. Kết quả Chỉ số tổng hợp PAPI

Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa đạt 44,94/80 điểm, cao hơn trung bình chung 2,52 điểm, xếp vị thứ 08/61, tăng 1,50 điểm và 08 bậc so với năm 2022, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”. Đây là năm có điểm số và vị thứ cao nhất trong 13 năm được đánh giá, tính từ năm 2011. **Biểu đồ 1**

Trong Cụm thi đua của 10 tỉnh Tây Nguyên và Duyên hải miền Trung, Chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa đạt cao nhất, cao hơn trung bình chung các tỉnh trong Cụm 3,69 điểm. **Biểu đồ 2**



Biểu đồ 1. Điểm số và thứ hạng Chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2023



Biểu đồ 2. Chỉ số PAPI các tỉnh thuộc Cụm thi đua Tây Nguyên và Duyên hải miền Trung

2. Kết quả trên 08 Chỉ số nội dung

Trong 08 Chỉ số nội dung, có 04 Chỉ số thuộc nhóm đạt điểm “Cao” (tăng 02 Chỉ số so với năm 2022), gồm “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”, “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”, “Cung ứng dịch vụ công”, “Quản trị điện tử”; 02 Chỉ số thuộc nhóm “Trung bình cao”, gồm “Trách nhiệm giải trình với người dân”, “Quản trị môi trường”; 02 Chỉ số thuộc nhóm “Trung bình thấp”, gồm “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”, “Thủ tục hành chính công”.

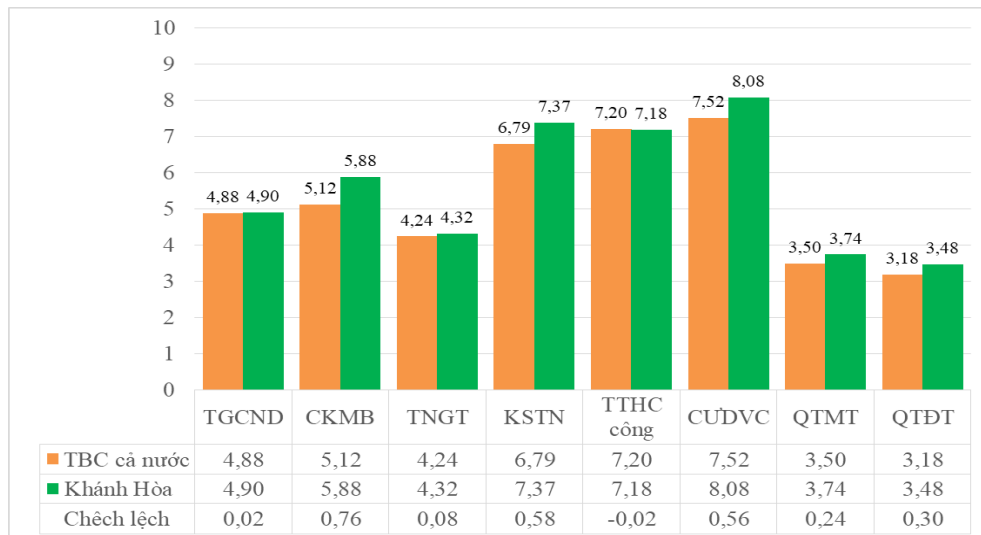
Tỉnh Khánh Hòa có 07/08 Chỉ số nội dung cao hơn trung bình chung cả nước, gồm “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”, “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”, “Trách nhiệm giải trình với người dân”, “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”, “Quản trị môi trường”, “Cung ứng dịch vụ công”,

“Quản trị điện tử”; Chỉ số “Thủ tục hành chính công” thấp điểm hơn trung bình chung 0,02 điểm.

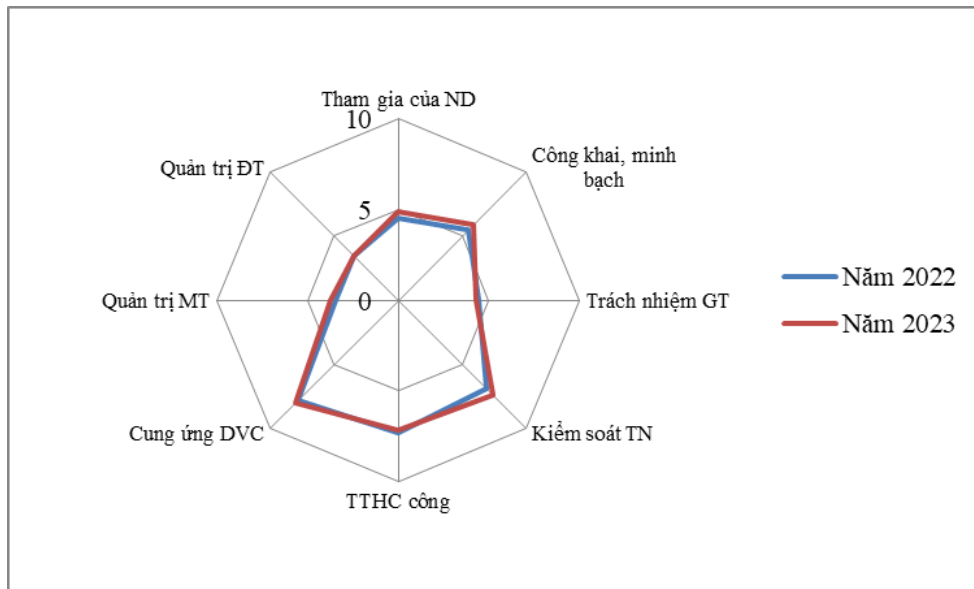
So với năm 2022, 05/08 Chỉ số nội dung tăng điểm, gồm “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”, “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”, “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”, “Cung ứng dịch vụ công”, “Quản trị môi trường”; 02 Chỉ số giảm điểm, gồm “Trách nhiệm giải trình với người dân”, “Thủ tục hành chính công”; Chỉ số “Quản trị điện tử” không đổi. **Bảng tổng hợp 1 và Biểu đồ 3, 4**

TT	Chỉ số nội dung	Thang điểm	Năm 2023	Thứ hạng	So với TBC	Tăng/Giảm so với năm 2022	
						Điểm	Hạng
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10	4,90	34/61	+0,02	+0,40	+11
2	Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	1-10	5,88	01/61	+0,76	+0,38	+16
3	Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10	4,32	24/61	+0,08	-0,13	+14
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10	7,37	05/61	+0,58	+0,43	+12
5	Thủ tục hành chính công	1-10	7,18	36/61	-0,02	-0,17	-19
6	Cung ứng dịch vụ công	1-10	8,08	07/61	+0,56	+0,27	+10
7	Quản trị môi trường	1-10	3,74	18/61	+0,24	+0,31	+11
8	Quản trị điện tử	1-10	3,48	12/61	+0,30	0,00	-06

Bảng 2. Tổng hợp các Chỉ số nội dung năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa



Biểu đồ 3. Chỉ số nội dung PAPI năm 2023 so với trung bình chung cả nước

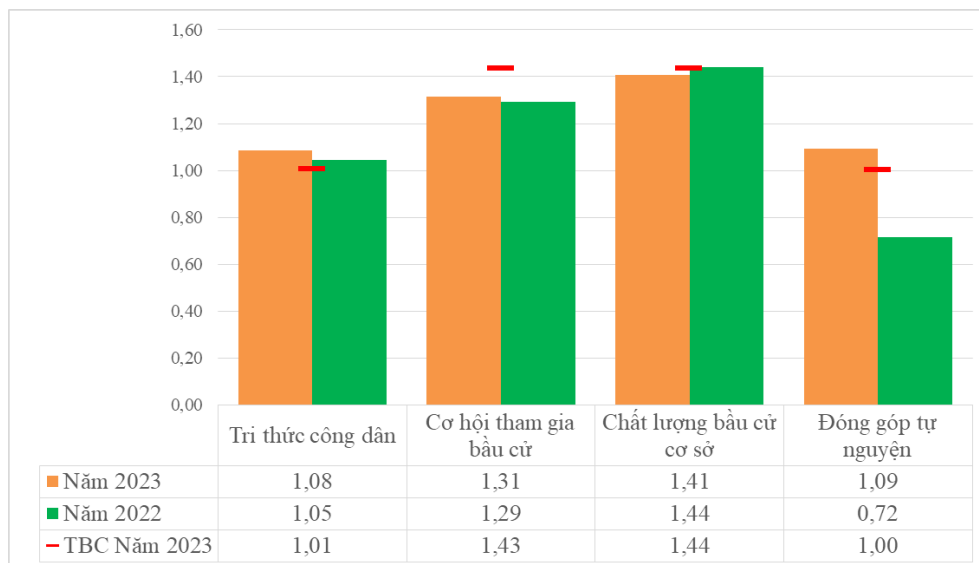


Biểu đồ 4. Chỉ số nội dung PAPI năm 2023 so với năm 2022

a) Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

Chỉ số nội dung “*Tham gia của người dân ở cấp cơ sở*” đo lường tri thức công dân về quyền tham gia và mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân thực hành tốt nhất quyền tham gia đó theo quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 (*hiện nay là Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022*).

Chỉ số này gồm 04 Chỉ số nội dung thành phần, 19 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung các tỉnh đạt 4,88 điểm; cao nhất là tỉnh Thái Nguyên đạt 5,91 điểm, thấp nhất là tỉnh Tiền Giang, đạt 3,69 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 4,90 điểm, cao hơn 0,02 điểm so với trung bình chung, xếp vị thứ 34/61, tăng 0,40 điểm và 11 bậc so với năm 2022, mặc dù có cải thiện đáng kể nhưng vẫn thuộc nhóm đạt điểm “*Trung bình thấp*”; 02/04 Chỉ số nội dung thành phần có điểm cao hơn trung bình chung, 03 Chỉ số tăng điểm so với năm 2022. **Biểu đồ 5**



Biểu đồ 5. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

Kết quả cụ thể của từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

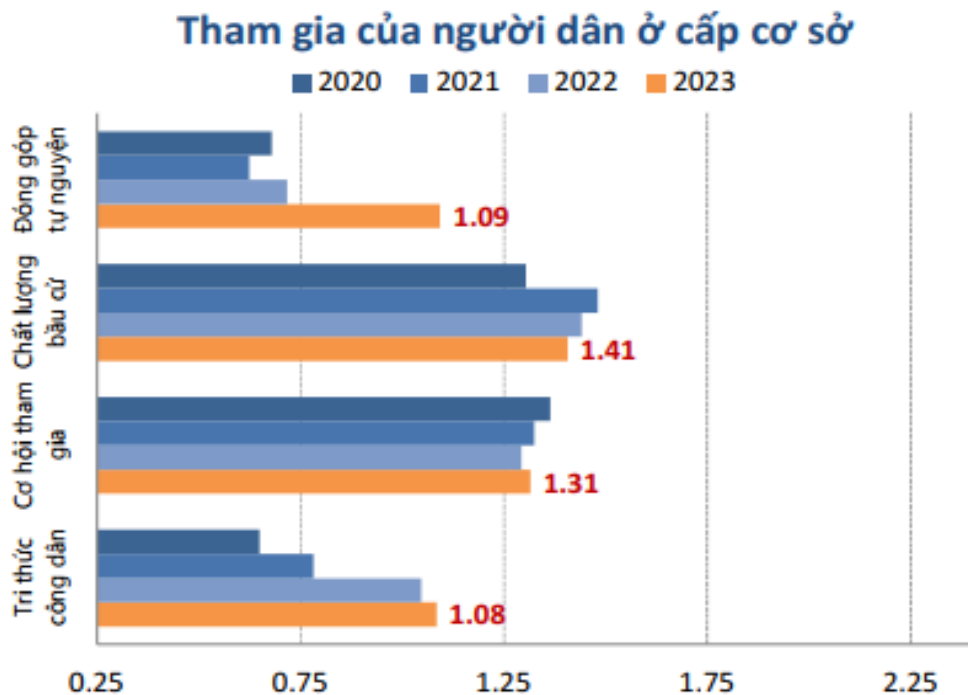
- Tri thức công dân: Đạt 1,08/2,50 điểm, cao hơn 0,07 điểm so với trung bình chung, tăng 0,03 điểm so với năm 2022; 01/02 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022.

- Cơ hội tham gia: Đạt 1,31/2,50 điểm, tuy tăng 0,02 điểm so với năm 2022 nhưng thấp hơn 0,12 điểm so với trung bình chung; trong 06 Chỉ tiêu thành phần có 04 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, 04 Chỉ tiêu tăng so với năm 2022.

- Chất lượng bầu cử: Đạt 1,41/2,50 điểm, thấp hơn 0,03 điểm so với trung bình chung và giảm 0,03 điểm so với năm 2022; 05/06 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực thấp hơn trung bình chung.

- Đóng góp tự nguyện: Đạt 1,09/2,50 điểm, cao hơn 0,09 điểm so với trung bình chung và tăng 0,37 điểm so với năm 2022; 05/05 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực tăng so với năm 2022, trong đó có 04 Chỉ tiêu cao hơn trung bình chung.

Kết quả theo dõi 04 Chỉ số nội dung thành phần trong giai đoạn 2020 - 2023 cho thấy có 02 Chỉ số “Tri thức công dân” và “Đóng góp tự nguyện” được cải thiện về điểm số, 02 Chỉ số còn lại nhìn chung giảm. **Biểu đồ 6**

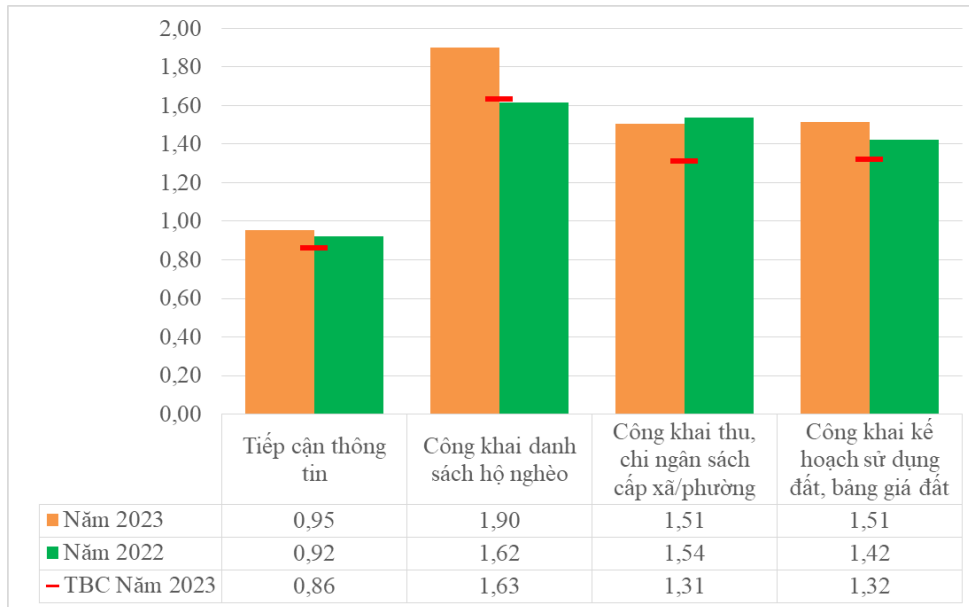


Biểu đồ 6. Chỉ số “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” giai đoạn 2020 - 2023

b) Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”

Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương” đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đời sống và sinh kế của họ.

Chỉ số này gồm 04 Chỉ số nội dung thành phần, 21 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung các tỉnh đạt 5,12 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 5,88 điểm, xếp vị trí thứ nhất, cao hơn 0,76 điểm so với trung bình chung, tăng 0,38 điểm và 16 bậc so với năm 2022, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”. 04/04 Chỉ số nội dung thành phần cao điểm hơn trung bình chung, trong đó có 03 Chỉ số tăng điểm so với năm 2022. **Biểu đồ 7**



Biểu đồ 7. Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”

Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

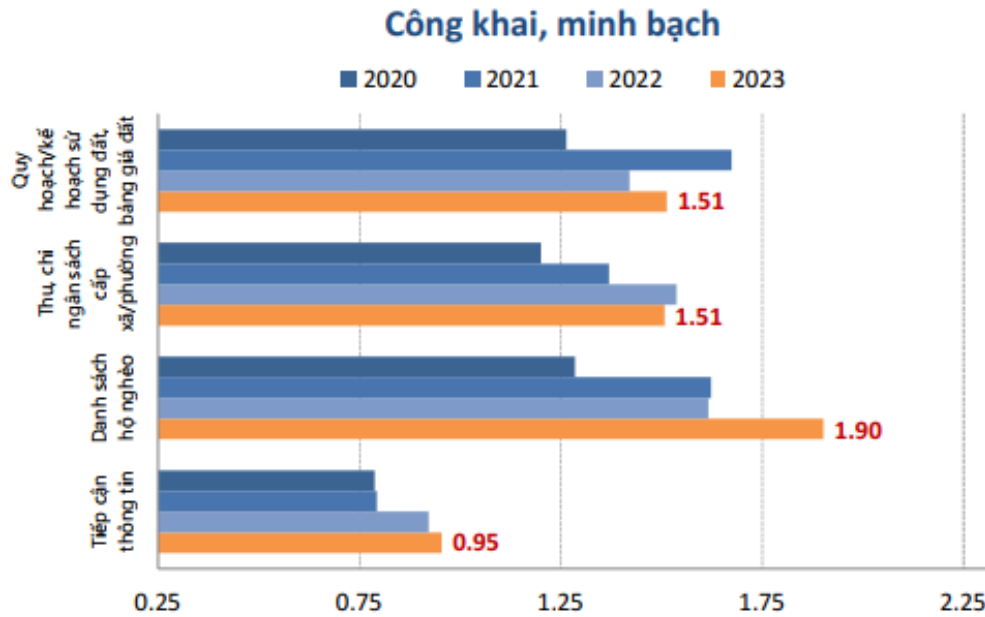
- Tiếp cận thông tin: Đạt 0,95/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,09 điểm và tăng 0,03 điểm so với năm 2022; 06/06 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực tăng so với năm 2022, trong đó có 05 Chỉ tiêu cao hơn trung bình chung.

- Công khai danh sách hộ nghèo: Đạt 1,90/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,27 điểm và tăng 0,28 điểm so với năm 2022; 03/03 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, trong đó có 02 Chỉ tiêu tăng so với năm 2022.

- Công khai thu, chi ngân sách cấp xã: Đạt 1,51/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,20 điểm, tuy nhiên giảm 0,03 điểm so với năm 2022; 03/03 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, 02/03 Chỉ tiêu giảm so với năm 2022.

- Công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất: Đạt 1,51/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,19 điểm và tăng 0,09 điểm so với năm 2022; trong 09 Chỉ tiêu thành phần có 06 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, 04 Chỉ tiêu tăng so với năm 2022.

Trong giai đoạn 2020 - 2023, nhìn chung 04/04 Chỉ số thành phần đều có cải thiện điểm số, trong đó Chỉ số “Công khai danh sách hộ nghèo” cải thiện nhiều nhất, Chỉ số “Tiếp cận thông tin” liên tục tăng điểm qua các năm. **Biểu đồ 8**

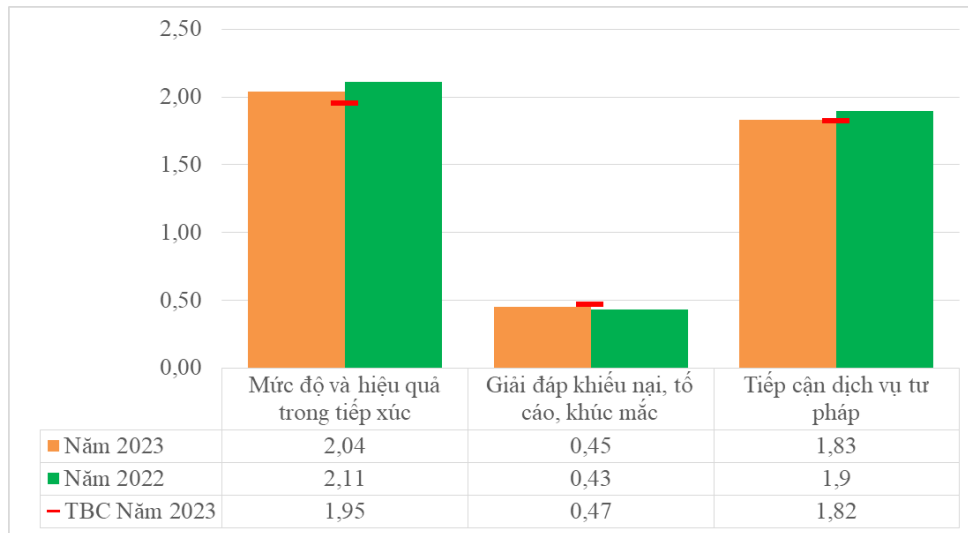


Biểu đồ 8. Chỉ số “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương” giai đoạn 2020 - 2023

c) Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

Chỉ số nội dung này gồm ba nội dung thành phần: (1) Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương; (2) Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân; (3) Tiếp cận dịch vụ tư pháp. Nội dung thành phần thứ nhất đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền theo quy định của Luật tiếp công dân năm 2013. Nội dung thành phần thứ hai phản ánh về tính chủ động của công dân trong việc khiếu nại, tố cáo và mức độ hiệu quả của chính quyền trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, giúp đánh giá phần nào hiệu quả thực thi Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo. Nội dung thành phần thứ ba đánh giá mức độ tin tưởng vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương, việc tiếp cận tòa án địa phương hoặc các cơ chế phi tòa án khi người dân cần giải quyết các tranh chấp dân sự.

Chỉ số này gồm 03 Chỉ số nội dung thành phần, 13 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung các tỉnh đạt 4,24 điểm; cao nhất là tỉnh Bạc Liêu đạt 4,66 điểm, thấp nhất là tỉnh Bến Tre đạt 3,81 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 4,32 điểm, xếp vị thứ 24/61, cao hơn trung bình chung 0,08 điểm, tuy giảm 0,13 điểm so với năm 2022 nhưng tăng 14 bậc, thuộc nhóm đạt điểm “*Trung bình cao*”. Trong 03 Chỉ số thành phần có 02 Chỉ số cao điểm hơn trung bình chung, 01 Chỉ số tăng điểm so với năm 2022. **Biểu đồ 9**



Biểu đồ 9. Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

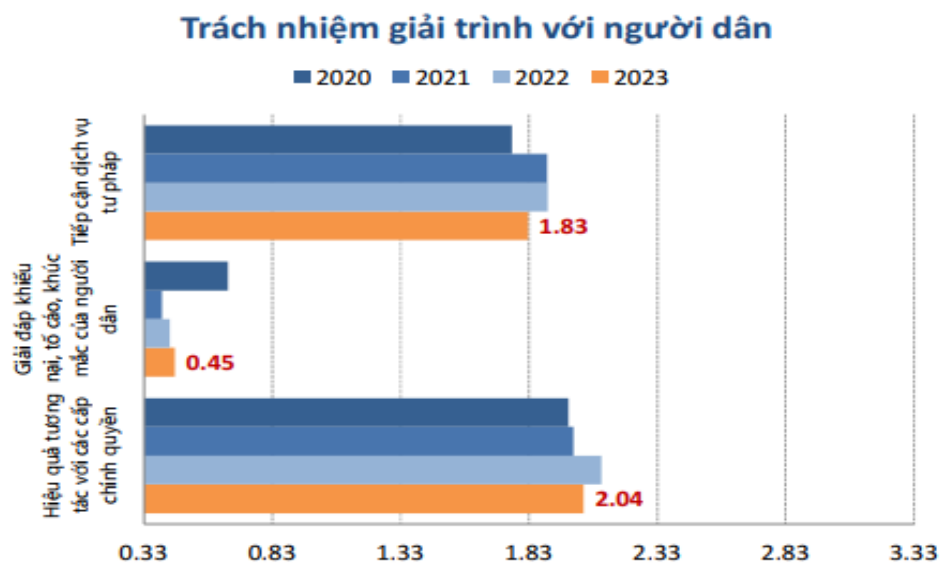
Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

- Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền: Đạt 2,04/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,09 điểm, tuy nhiên giảm 0,07 điểm so với năm 2022. 03/04 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, 02/04 Chỉ tiêu giảm so với năm 2022.

- Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân: Đạt 0,45/3,33 điểm, tuy tăng 0,02 điểm so với năm 2022 nhưng vẫn thấp hơn trung bình chung 0,02 điểm.

- Tiếp cận dịch vụ tư pháp: Đạt 1,83/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,01 điểm, tuy nhiên giảm 0,07 điểm so với năm 2022. Trong 03 Chỉ tiêu thành phần có 02 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, 01 Chỉ tiêu tăng so với năm 2022.

Kết quả tổng hợp trong giai đoạn 2020 - 2023 cho thấy Chỉ số thành phần “Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân” đạt điểm rất thấp, trung bình 04 năm đạt 0,48/3,33 điểm. **Biểu đồ 10**

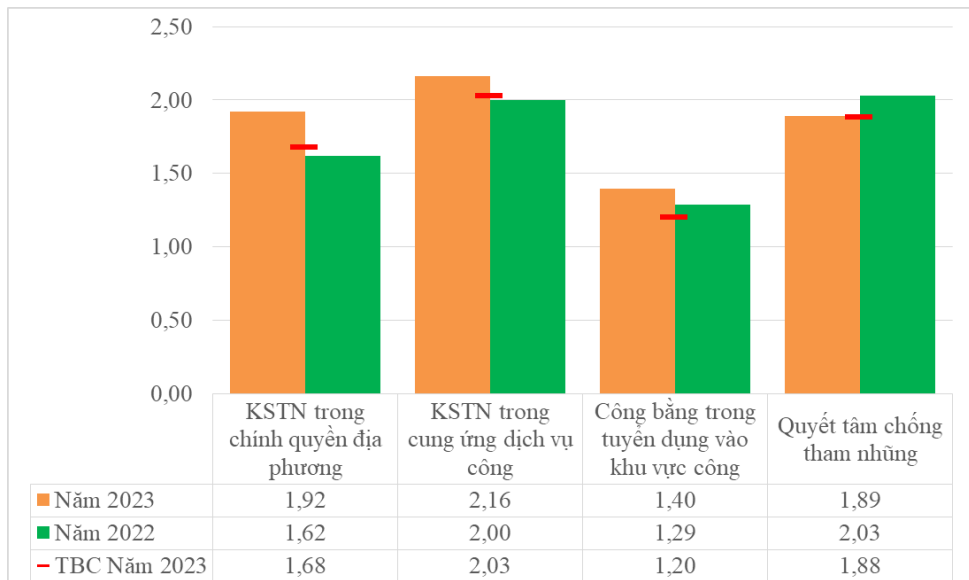


Biểu đồ 10. Chỉ số “Trách nhiệm giải trình với người dân” giai đoạn 2020 - 2023

d) Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

Chỉ số nội dung này đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền. Chỉ số cũng phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân cũng như sự quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân.

Chỉ số này gồm 04 Chỉ số nội dung thành phần, 15 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung đạt 6,79 điểm; cao nhất là tỉnh Sóc Trăng đạt 8,15 điểm, thấp nhất là tỉnh Quảng Ngãi đạt 5,86 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 7,37 điểm, xếp vị thứ 05/61, cao hơn trung bình chung 0,58 điểm, tăng 0,43 điểm và 12 bậc so với năm 2022, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”. 04/04 Chỉ số nội dung thành phần cao điểm hơn trung bình chung, trong đó có 03 Chỉ số tăng điểm so với năm 2022. **Biểu đồ 11**



Biểu đồ 11. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

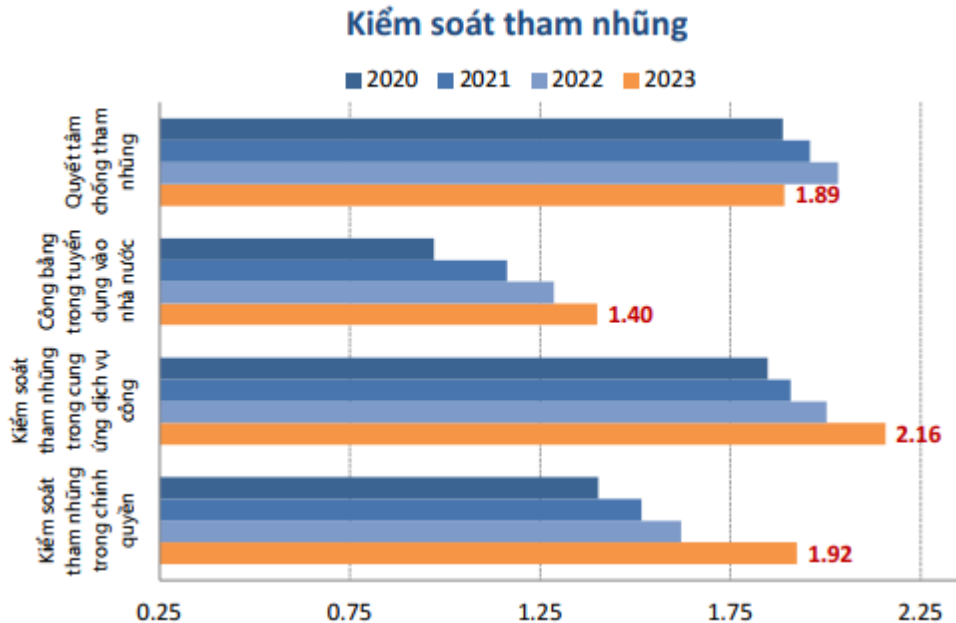
- Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương: Đạt 1,92/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,24 điểm và tăng 0,30 điểm so với năm 2022. Trong 05 Chỉ tiêu thành phần có 03 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022; 02 Chỉ tiêu còn lại thấp hơn trung bình chung và giảm so với năm 2022.

- Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: Đạt 2,16/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,13 điểm và tăng 0,16 điểm so với năm 2022. 02/02 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022.

- Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công: Đạt 1,40/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,20 điểm và tăng 0,11 điểm so với năm 2022.

- Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương: Đạt 1,89/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,01 điểm, tuy nhiên giảm 0,14 điểm so với năm 2022.

Trong giai đoạn 2020 - 2023, 03/04 Chỉ số nội dung liên tục tăng điểm qua các năm, Chỉ số “Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương” tuy đạt điểm khá cao nhưng có xu hướng giảm. **Biểu đồ 12**

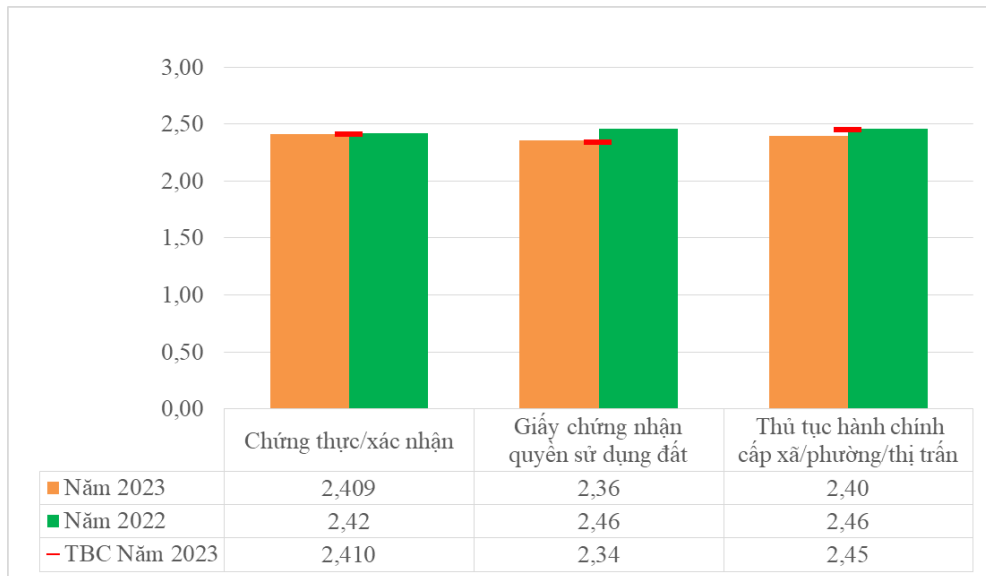


Biểu đồ 12. Chỉ số “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” giai đoạn 2020 - 2023

đ) Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công” đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm: (1) Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; (2) Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; (3) Dịch vụ hành chính công cấp xã. Qua các chỉ tiêu đánh giá, các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

Chỉ số này gồm 03 Chỉ số nội dung thành phần, 12 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung đạt 7,20 điểm; cao nhất là tỉnh Bạc Liêu đạt 7,64 điểm, thấp nhất là tỉnh Phú Yên đạt 6,68 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 7,18 điểm, thấp hơn trung bình chung 0,02 điểm, xếp vị thứ 36/61, thuộc nhóm đạt điểm “Trung bình thấp”, so với năm 2022 giảm 0,16 điểm và 19 bậc. **Biểu đồ 13**

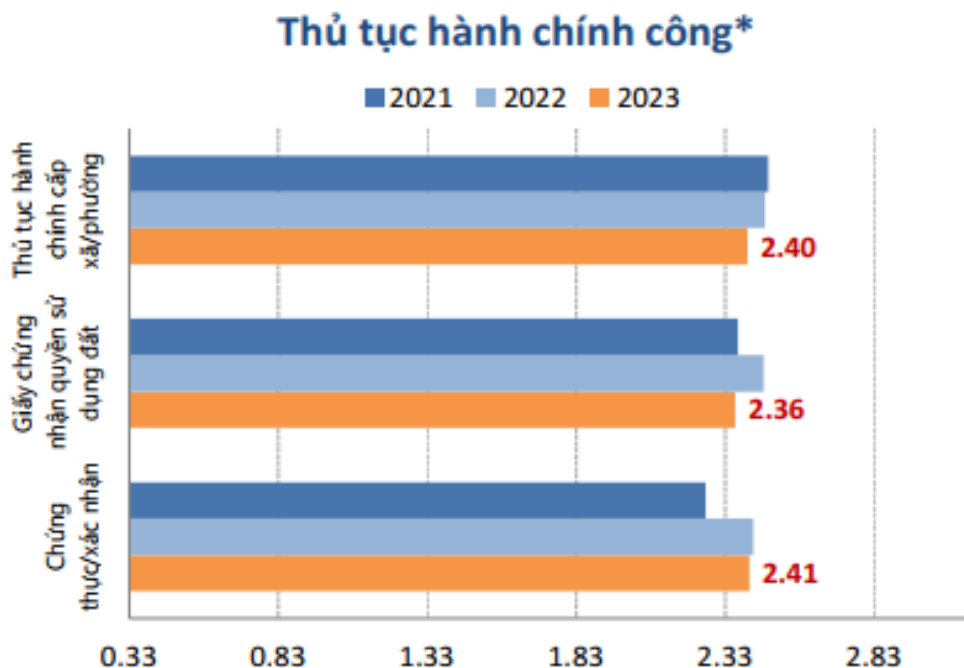


Biểu đồ 13. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

- Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở: Đạt 2,409/3,33 điểm, thấp hơn trung bình chung 0,001 điểm và giảm 0,01 điểm so với năm 2022.
- Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Đạt 2,36/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,02 điểm, tuy nhiên giảm 0,10 điểm so với năm 2022.
- Dịch vụ hành chính công cấp xã: Đạt 2,40/3,33 điểm, thấp hơn trung bình chung 0,05 điểm và giảm 0,06 điểm so với năm 2022.

Kết quả tổng hợp trong giai đoạn 2021 - 2023 cho thấy 03/03 Chỉ số nội dung của Chỉ số thành phần “Thủ tục hành chính công” không cải thiện và có xu hướng giảm điểm. **Biểu đồ 14**

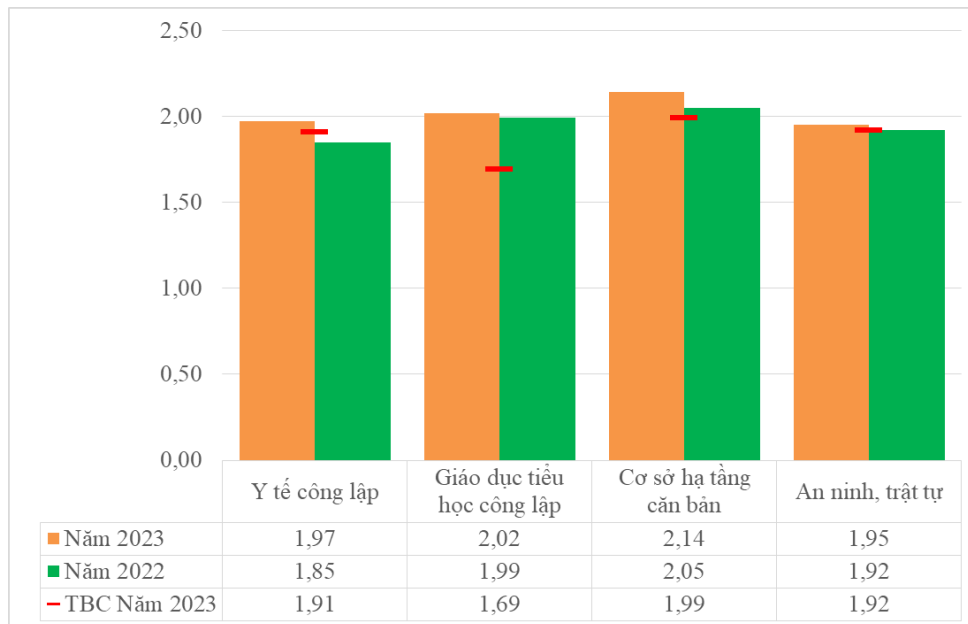


Biểu đồ 14. Chỉ số “Thủ tục hành chính công” giai đoạn 2021 - 2023

e) Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công” đo lường mức độ hiệu quả cung ứng 04 dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm: (1) Y tế công lập; (2) Giáo dục tiểu học công lập; (3) Cơ sở hạ tầng căn bản; (4) An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Thông qua khảo sát, người dân đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản từ cấp xã đến cấp tỉnh dựa trên trải nghiệm thực tế của bản thân và gia đình họ.

Chỉ số này gồm 04 Chỉ số nội dung thành phần, 21 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung đạt 7,52 điểm; cao nhất là tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 8,30 điểm, thấp nhất là tỉnh Long An đạt 6,76 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 8,08 điểm, cao hơn trung bình chung 0,56 điểm, xếp vị thứ 07/61, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”, tăng 0,27 điểm và 10 bậc so với năm 2022; 04/04 Chỉ số nội dung thành phần cao điểm hơn trung bình chung và tăng điểm so với năm 2022. **Biểu đồ 15**



Biểu đồ 15. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

- Y tế công lập: Đạt 1,97/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,06 điểm và tăng 0,012 điểm so với năm 2022. 05/06 Chỉ tiêu được đánh giá có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực/đạt điểm cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022; Chỉ tiêu thành phần “Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi” thấp hơn trung bình chung và giảm so với năm 2022.

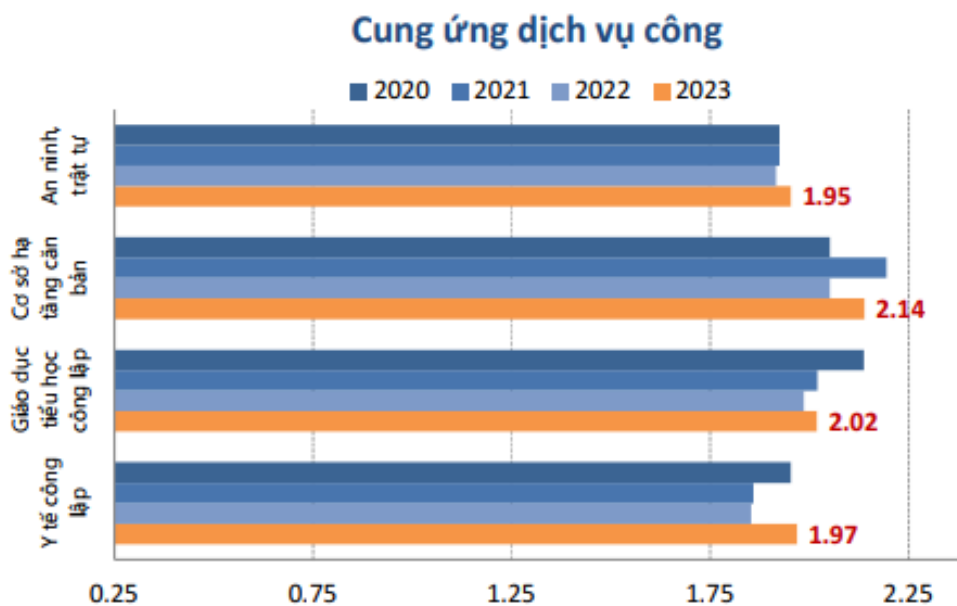
- Giáo dục tiểu học công lập: Đạt 2,02/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,33 điểm và tăng 0,03 điểm so với năm 2022. 02/04 Chỉ tiêu thành phần cao điểm hơn trung bình chung và tăng điểm so với năm 2022; 01 Chỉ tiêu bằng điểm so với trung bình chung và không thay đổi so với năm 2022; Chỉ tiêu thành phần “Quãng thời gian tới trường” là 07 phút (bằng năm 2022), trung bình cả nước là 05 phút.

- Cơ sở hạ tầng căn bản: Đạt 2,14/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,15 điểm và tăng 0,09 điểm so với năm 2022. 04/06 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ %/điểm

số cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022; 02 Chỉ tiêu thấp hơn trung bình chung là “Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất” và “Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh”.

- An ninh, trật tự khu dân cư: Đạt 1,95/2,50 điểm, cao hơn trung bình chung 0,33 điểm và tăng 0,03 điểm so với năm 2022. 05/05 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ % đánh giá tích cực/điểm số cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022, trong đó “Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự” là 6,43%, giảm 7,93% so với năm 2022 và thấp hơn 1,26% so với trung bình chung cả nước.

Kết quả khảo sát trong giai đoạn 2020 - 2023 cho thấy 04/04 Chỉ số nội dung của Chỉ số thành phần “Cung ứng dịch vụ công” của tỉnh Khánh Hòa đạt điểm khá cao và đang có xu hướng tăng. **Biểu đồ 16**

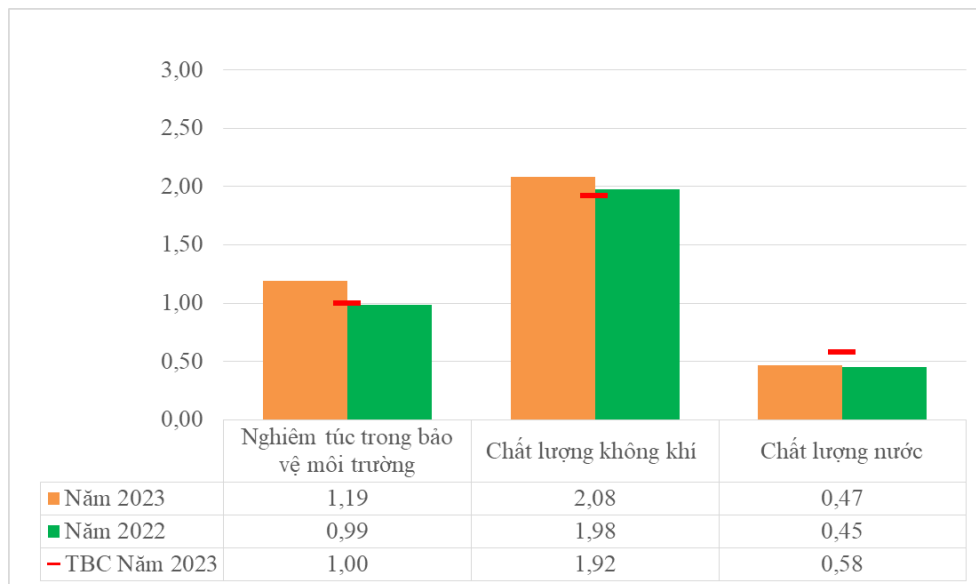


Biểu đồ 16. Chỉ số “Cung ứng dịch vụ công” giai đoạn 2020 - 2023

g) Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường” phản ánh ý kiến đánh giá của người dân về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú, cũng như sự nghiêm túc của chính quyền và doanh nghiệp đầu tư ở địa phương trong việc bảo vệ môi trường.

Chỉ số này gồm 03 Chỉ số nội dung thành phần, 10 Chỉ tiêu thành phần, tối đa 10 điểm; trung bình chung đạt 3,50 điểm; cao nhất là tỉnh Đồng Tháp, đạt 4,29 điểm, thấp nhất là thành phố Hà Nội đạt 2,87 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 3,74 điểm, cao hơn trung bình chung 0,24 điểm, xếp vị thứ 18/61, thuộc nhóm “*Trung bình cao*”, tăng 0,31 điểm và 11 bậc so với năm 2022; 03/03 Chỉ số nội dung thành phần tăng điểm so với năm 2022, trong đó có 02 Chỉ số cao hơn trung bình chung. **Biểu đồ 17**



Biểu đồ 17. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

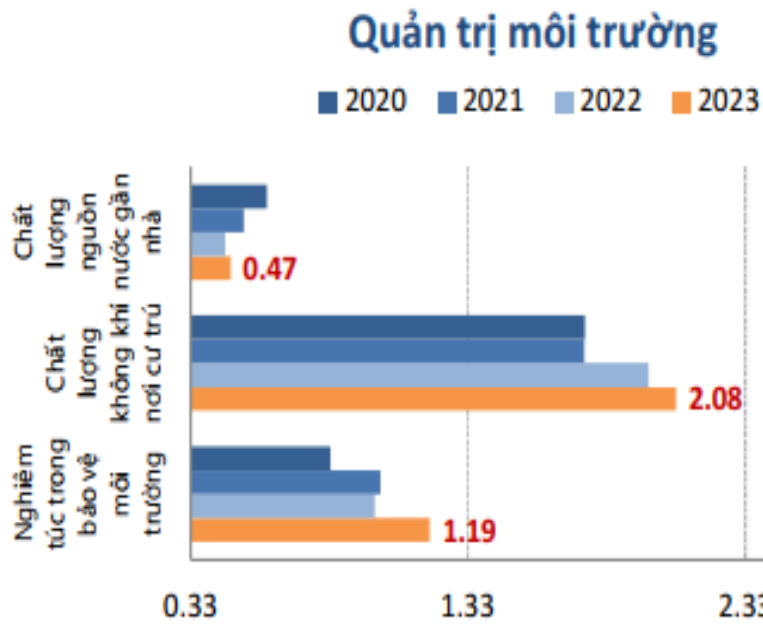
Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

- **Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường:** Đạt 1,19/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,19 điểm và tăng 0,20 điểm so với năm 2022. 03/04 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, 02 Chỉ tiêu tăng so với năm 2022.

- **Chất lượng không khí:** Đạt 2,08/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,16 điểm và tăng 0,10 điểm so với năm 2022. 03/03 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2022.

- **Chất lượng nước:** Đạt 0,47/3,33 điểm, tuy có cải thiện tăng 0,02 điểm so với năm 2022 nhưng thấp hơn trung bình chung 0,11 điểm. 03/03 Chỉ tiêu có tỷ lệ người được khảo sát đánh giá tích cực thấp hơn trung bình chung, 02 Chỉ tiêu tăng so với năm 2022.

Kết quả tổng hợp trong giai đoạn 2020 - 2023 cho thấy Chỉ số nội dung thành phần “Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường” và “Chất lượng không khí” tiếp tục có cải thiện tích cực; Chỉ số nội dung thành phần “Chất lượng nước” đạt điểm rất thấp, điểm trung bình 04 năm chỉ đạt 0,51/3,33 điểm. Kết quả khảo sát năm 2023 có 1,94% người được hỏi cho biết “Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống”, 4,39% cho biết “Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ”, 7,58% cho biết “Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội”; kết quả trung bình cả nước lần lượt là 2,62%, 9,66%, 12,51%. **Biểu đồ 18**

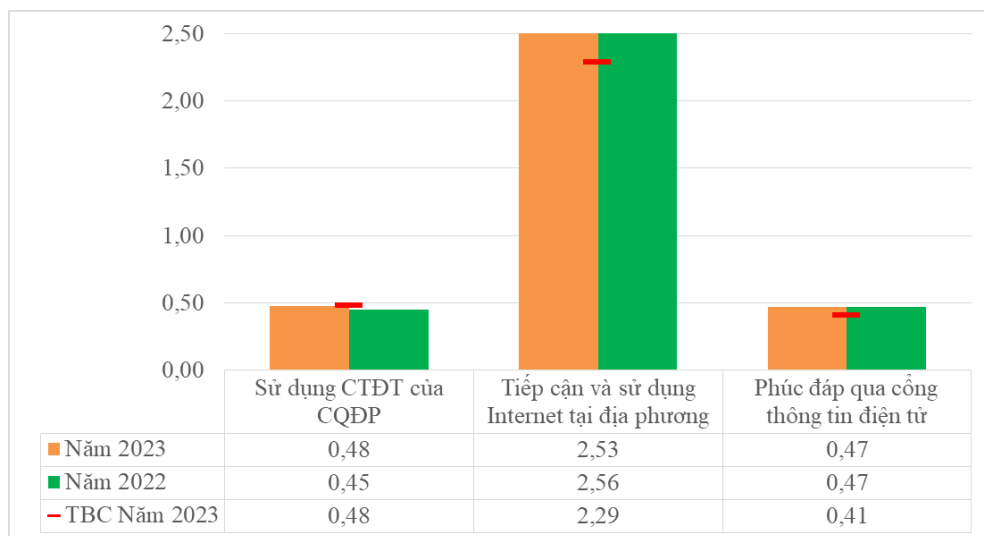


Biểu đồ 18. Chỉ số “Quản trị môi trường” giai đoạn 2020 - 2023

h) Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử” đo lường các khía cạnh mang tính tương tác của chính quyền điện tử như mức độ sẵn có, khả năng sử dụng và khả năng đáp ứng của dịch vụ công trực tuyến; đồng thời Chỉ số này cung cấp thông tin về độ sẵn có của cổng thông tin điện tử và khả năng đáp ứng của chính quyền địa phương; cho biết mức độ tiếp cận thông tin về quy trình, thủ tục, chính sách mà người dân có nghĩa vụ thực hiện, và điều kiện sử dụng internet để người dân tham gia quản trị điện tử.

Chỉ số này gồm 03 Chỉ số nội dung thành phần, 09 Chỉ tiêu thành phần (tăng 02 chỉ tiêu so với năm 2022), tối đa 10 điểm; trung bình chung các tỉnh đạt 3,18 điểm; cao nhất là thành phố Hà Nội đạt 3,97 điểm, thấp nhất là tỉnh Trà Vinh đạt 2,56 điểm. Tỉnh Khánh Hòa đạt 3,48 điểm, cao hơn trung bình chung 0,30 điểm, xếp vị thứ 12/61, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”, tuy giữ nguyên điểm so với năm 2022 nhưng giảm 06 bậc. **Biểu đồ 19**



Biểu đồ 19. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

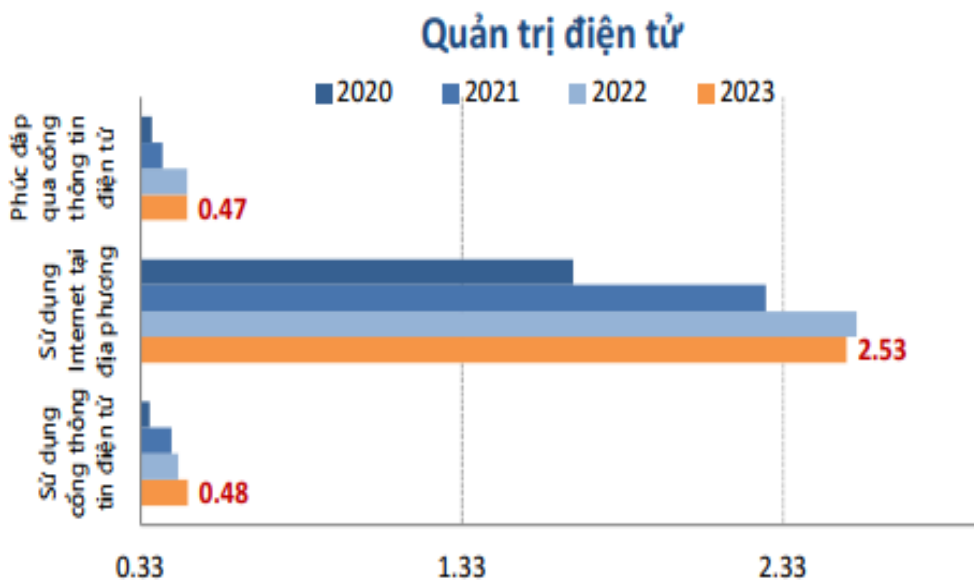
Điểm cụ thể từng Chỉ số nội dung thành phần như sau:

- Sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương: Đạt 0,48/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,48 điểm và tăng 0,03 điểm so với năm 2022. Chỉ tiêu thành phần “Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ công thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận” thấp hơn trung bình chung và giảm so với năm 2022; Chỉ tiêu thành phần “Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ công thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất” tuy cao hơn trung bình chung nhưng giảm so với năm 2022.

- Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương: Đạt 2,53/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,24 điểm tuy nhiên giảm 0,03 điểm so với năm 2022. 02/02 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người được đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung, trong đó Chỉ tiêu “Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet” đạt 64,45%, Chỉ tiêu “Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà” đạt 83,46%; tỷ lệ trung bình chung cả nước lần lượt là 56,28% và 75,80%.

- Phục đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử: Đạt 0,47/3,33 điểm, cao hơn trung bình chung 0,06 điểm, không thay đổi điểm so với năm 2022. 04/05 Chỉ tiêu thành phần có tỷ lệ người đánh giá tích cực cao hơn trung bình chung; Chỉ tiêu thành phần “Tỷ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương” chỉ đạt 27,75%, thấp hơn trung bình chung 15,33%.

Trong giai đoạn 2020 - 2023, 02/03 Chỉ số nội dung thành phần của Chỉ số nội dung Quản trị điện tử đạt điểm khá thấp; Chỉ số nội dung thành phần “Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương” tuy đạt điểm khá cao nhưng đang có xu hướng giảm điểm. **Biểu đồ 20**



Biểu đồ 20. Chỉ số “Quản trị điện tử” giai đoạn 2020 -2023

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những mặt đạt được

Được sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh và sự phối hợp chặt chẽ của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội đã thay đổi căn bản về nhận thức và hành động của cả hệ thống chính trị từ tỉnh đến cấp cơ sở trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền, xây dựng một nền hành chính dân chủ, minh bạch, liêm chính. Nhờ đó, kết Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa đạt được rất tích cực, là năm có điểm số và vị thứ cao nhất trong 13 năm được đánh giá, tiếp tục thuộc nhóm “Đạt điểm cao” - Nhóm cao nhất, về cơ bản đạt được mục tiêu Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI năm 2023. 07/08 Chỉ số nội dung cao hơn trung bình chung cả nước, với 04 Chỉ số thuộc nhóm “Đạt điểm cao”, trong đó có 01 Chỉ số dẫn đầu cả nước; 05 Chỉ số nội dung tăng điểm so với năm 2022; 22/28 Chỉ số nội dung thành phần cao điểm hơn trung bình chung cả nước, 18/28 Chỉ số tăng điểm so với năm 2022; phần lớn các Chỉ tiêu thành phần đã có cải thiện tích cực, cao hơn trung bình chung và tăng điểm so với các năm trước.

2. Những mặt chưa đạt được

Kết quả rà soát và phân tích các Chỉ số nội dung và Chỉ tiêu thành phần PAPI năm 2023 cho thấy vẫn còn một số mặt chưa đạt được, đó là: 02 Chỉ số nội dung giảm điểm và bậc so với năm 2022, trong đó có 01 Chỉ số thấp hơn trung bình chung; 02 Chỉ số nội dung thuộc nhóm điểm “Trung bình thấp”; kết quả đánh giá ở một số Chỉ tiêu thành phần vẫn còn khá thấp.

V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Đề phát huy hơn nữa những kết quả đã đạt được, cải thiện những mặt chưa đạt được, từng bước nâng cao điểm số và xếp hạng Chỉ số PAPI của tỉnh Khánh Hòa trong năm 2024 và các năm tiếp theo, Sở Nội vụ kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai một số nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

a) Quán triệt, thực hiện nghiêm các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI, đặc biệt là Văn bản số 81/UBND-KSTT ngày 05/01/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI trong năm 2022 và các năm tiếp theo.

b) Phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 3012/QĐ-UBND ngày 07/11/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Bộ Khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh, tiếp tục coi đây là một nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh trong năm 2024 và các năm tiếp theo.

c) Tăng cường phổ biến, quán triệt nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai thực hiện Chỉ số PAPI.

d) Trên cơ sở báo cáo kết quả Chỉ số PAPI tỉnh Khánh Hòa năm 2023, các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương rà soát, đánh giá lại các Chỉ số nội dung, Chỉ tiêu thành phần có kết quả khảo sát thấp hoặc giảm liên quan đến chức năng, nhiệm vụ được giao, từ đó có giải pháp kịp thời, quyết liệt để cải thiện và nâng cao kết quả trong thời gian tới; báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân tỉnh (*thông qua Sở Nội vụ*) trước ngày 31/5/2024.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

a) Tuyên truyền, phổ biến các nội dung về Chỉ số PAPI đến người dân. Quán triệt và thực hiện tốt chủ trương “Dân biết, dân bàn, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng” đối với các vấn đề về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương.

b) Chỉ đạo Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn xây dựng kế hoạch cụ thể để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Quán triệt, thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI.

- Phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng các chủ trương chính sách pháp luật liên quan đến đời sống của người dân.

- Kịp thời công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, các thông tin về thu hồi đất, giá đất, các chủ trương, chính sách, pháp luật về đất đai; công khai các khoản thu, chi ngân sách cấp xã, danh sách hộ nghèo, công tác bảo vệ môi trường, nguồn nước để người dân biết và giám sát,...; thực hiện xét duyệt danh sách hộ nghèo đảm bảo chặt chẽ, đúng quy trình, thủ tục, đúng đối tượng.

- Giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với các nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng gắn với phong trào xây dựng nông thôn mới, phong trào toàn dân xây dựng nông thôn mới, phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc.

3. Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về quá trình triển khai, kết quả Chỉ số PAPI của tỉnh để Nhân dân biết, giám sát. Đài Phát thanh - Truyền hình Khánh Hòa định kỳ lồng ghép phát sóng chuyên mục thực hiện các nội dung chỉ số PAPI với chuyên mục cải cách hành chính.

4. Giao Sở Nội vụ tổng hợp, theo dõi kết quả triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời báo cáo, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, xử lý các vấn đề khó khăn, vướng mắc (*nếu có*).

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

a) Chỉ đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ở địa phương phối hợp tuyên truyền và thực hiện chức năng giám sát việc thực hiện Chỉ số PAPI ở địa phương; thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

b) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Pháp lệnh thực hiện dân chủ cơ sở, nâng cao hiệu quả công tác giám sát, phản biện.

6. Đề nghị Ban Dân vận Tỉnh ủy chỉ đạo các tổ chức chính trị ở cơ sở tham gia tích cực và có trách nhiệm vào việc thực hiện dân chủ ở cơ sở, bảo đảm thực hiện đầy đủ, thực chất phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”.

Trên đây là kết quả Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa, Sở Nội vụ kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.

(Đính kèm Phụ lục kết quả Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa)

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (VBĐT);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh (VBĐT);
- Các Sở và BQLKKT Vân Phong (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Giám đốc Sở (VBĐT);
- Các Phòng: TCBC-CCVC, XDCQ&CTTN (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Website Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lưu: VT, CCHC, MH, 02b.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Thế An

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2023 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 1615/BC-SNV ngày 03/5/2024 của Sở Nội vụ)

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
Chỉ số tổng hợp PAPI	80 điểm	44,94	42,42	43,44
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	4,90	4,88	4,50
1.1: Tri thức công dân	0,25-2,5 điểm	1,08	1,01	1,05
Hiểu biết về chính sách hiện hành	0%-100%	72,31%	57,86%	64,88%
Hiểu biết về vị trí lãnh đạo	0%-100%	37,96%	38,34%	38,34%
1.2: Cơ hội tham gia	0,25-2,5 điểm	1,31	1,43	1,29
Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể	0%-100%	35,10%	45,30%	48,14%
Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập	0%-100%	12,57%	15,33%	8,54%
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu HĐND lần gần đây nhất	0%-100%	67,86%	65,30%	57,71%
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất	0%-100%	64,03%	62,04%	59,25%
Tỷ lệ người trả lời cho biết trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu	0%-100%	83,56%	82,98%	84,61%
Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố	0%-100%	73,27%	68,24%	56,21%
1.3: Chất lượng bầu cử	0,25-2,5 điểm	1,41	1,44	1,44
Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố	0%-100%	37,36%	43,68%	37,20%
Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố	0%-100%	41,27%	50,93%	46,93%
Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín	0%-100%	89,30%	81,58%	86,61%
Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai	0%-100%	61,15%	70,48%	51,49%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng cử viên cụ thể	0%-100%	37,79%	42,77%	25,96%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử	0%-100%	89,30%	90,25%	88,05%
1.4: Đóng góp tự nguyện	0,25-2,5 điểm	1,09	1,00	0,72
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống	0%-100%	43,85%	41,49%	27,80%
Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình	0%-100%	39,59%	31,42%	22,37%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường	0%-100%	61,46%	62,28%	42,65%

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường	0%-100%	49,17%	43,12%	31,47%
Tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình	0%-100%	32,74%	27,49%	11,02%
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	1-10 điểm	5,88	5,12	5,50
2.1: Tiếp cận thông tin	0,25-2,5 điểm	0,95	0,86	0,92
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương	0%-100%	23,65%	17,30%	20,48%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương	0%-100%	21,20%	15,05%	17,65%
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích	0%-100%	21,94%	15,80%	19,83%
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy	0%-100%	20,48%	15,58%	19,21%
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương	0%-100%	100,00%	97,74%	100,00%
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương	0%-100%	99,51%	99,70%	98,14%
2.2: Công khai danh sách hộ nghèo	0,25-2,5 điểm	1,90	1,63	1,62
Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua	0%-100%	58,00%	57,40%	58,43%
Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng)	0%-100%	21,00%	39,45%	42,69%
Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng)	0%-100%	18,00%	34,93%	35,67%
2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	0,25-2,5 điểm	1,51	1,31	1,54
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai	0%-100%	47,35%	38,61%	48,82%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách	0%-100%	30,12%	20,64%	33,52%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố	0%-100%	89,16%	79,64%	85,71%
2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0,25-2,5 điểm	1,51	1,32	1,42
Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương	0%-100%	22,59%	16,20%	25,92%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương	0%-100%	4,92%	4,52%	3,13%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất	0%-100%	100,00%	89,77%	100,00%

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2= Bất lợi; 3=Có lợi)	1-3 điểm	2,22	2,25	2,36
Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây	0%-100%	83,54%	80,75%	89,06%
Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường	0%-100%	57,92%	33,47%	23,34%
Tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới	0%-100%	75,78%	80,55%	100,00%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu	0%-100%	74,38%	88,90%	100,00%
Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương	0%-100%	61,93%	45,53%	58,07%
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	4,32	4,24	4,44
3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0,33-3,33 điểm	2,04	1,95	2,11
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc	0%-100%	29,39%	23,52%	38,18%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt	0%-100%	93,36%	91,12%	93,44%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc	0%-100%	18,40%	15,88%	23,49%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt	0%-100%	88,06%	90,23%	95,99%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc	0%-100%	10,06%	9,21%	10,35%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt	0%-100%	100,00%	95,16%	96,87%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc	0%-100%	3,93%	3,83%	6,57%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt	0%-100%	100,00%	90,88%	100,00%
3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0,33-3,33 điểm	0,45	0,47	0,43
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương	0%-100%	17,45%	20,27%	14,36%
Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng	0%-100%	15,00%	17,82%	12,47%
3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp	0,33-3,33 điểm	1,83	1,82	1,9
Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương	0%-100%	86,84%	86,75%	87,50%
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự	0%-100%	75,33%	74,39%	82,52%
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự	0%-100%	10,75%	11,11%	8,76%

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	7,37	6,79	6,94
4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0,25-2,5 điểm	1,92	1,68	1,62
Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng	0%-100%	76,69%	67,88%	62,50%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0%-100%	77,56%	60,31%	59,99%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng	0%-100%	69,02%	62,48%	60,21%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận	0%-100%	19,30%	25,00%	27,67%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban Nhân dân cấp xã	0%-100%	17,41%	20,30%	21,23%
4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	0,25-2,5 điểm	2,16	2,03	2,00
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh	0%-100%	79,82%	67,71%	70,61%
Tỷ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn	0%-100%	79,10%	72,86%	63,68%
4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	0,25-2,5 điểm	1,40	1,20	1,29
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền ‘lót tay’ để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước	0%-100%	66,53%	52,25%	50,51%
Mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào)	0-5 điểm	1,79	0,52	2,08
4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0,25-2,5 điểm	1,89	1,88	2,03
Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua	0%-100%	95,35%	96,71%	99,38%
Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương	0%-100%	57,18%	45,51%	56,55%
Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)	0-150.000VNĐ	30.753	32.190	27.751
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ	0%-100%	15,91%	7,49%	0,00%
Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải “chung chi”	0%-100%	30,37%	43,22%	33,25%
Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải “chung chi”	0%-100%	47,44%	49,70%	35,35%

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công	1-10 điểm	7,18	7,20	7,34
5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	0,33-3,33 điểm	2,409	2,410	2,42
Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền	0%-100%	22,80%	27,97%	27,85%
Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3,90	3,80	3,89
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4,31	4,19	4,18
5.2: Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0,33-3,33 điểm	2,36	2,34	2,46
Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0%-100%	16,63%	13,61%	13,47%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất	0%-100%	90,83%	82,99%	100,00%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất	0%-100%	78,02%	83,81%	83,80%
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3,34	3,44	3,49
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3,91	3,85	3,85
5.3: Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	0,33-3,33 điểm	2,40	2,45	2,46
Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình/bản thân đã làm thủ tục hành chính ở UBND xã/phường/thị trấn	0%-100%	19,84%	22,42%	22,14%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều “cửa” để làm xong thủ tục	0%-100%	94,00%	95,55%	95,24%
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3,23	3,48	3,55
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4,30	4,15	4,22
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	8,08	7,52	7,81
6.1: Y tế công lập	0,25-2,5 điểm	1,97	1,91	1,85
Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế	0%-100%	97,78%	91,24%	91,27%
Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	0-4 điểm	3,64	3,56	3,59
Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4,14	4,19	4,38
Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế	0%-100%	76,40%	73,24%	68,45%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh	0%-100%	72,79%	71,38%	70,04%
Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	1-10 điểm	4,47	4,47	3,01
6.2: Giáo dục tiểu học công lập	0,25-2,5 điểm	2,02	1,69	1,99
Quãng đường đi bộ tới trường (KM - theo giá trị trung vị)	Tối thiểu-Tối đa	1,00	1,00	1,00
Quãng thời gian tới trường (PHÚT - theo giá trị trung vị)	Tối thiểu-Tối đa	5,00	7,00	5,00
Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4,33	4,15	4,21
Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí)	0-8 điểm	5,16	4,77	4,97

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	0,25-2,5 điểm	2,14	1,99	2,05
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới	0%-100%	100,00%	99,03%	99,68%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua	0%-100%	36,53%	29,74%	41,54%
Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1-4 điểm	3,17	3,31	3,17
Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)	0-4 điểm	3,32	2,63	2,91
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	0%-100%	84,43%	56,97%	77,08%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	0%-100%	0,00%	4,47%	0,00%
6.4: An ninh, trật tự khu dân cư	0,25-2,5 điểm	1,95	1,92	1,92
Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	1-3 điểm	2,31	2,28	2,28
Tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm	0%-100%	13,69%	11,63%	4,19%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự	0%-100%	6,43%	7,69%	14,36%
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn)	1-3 điểm	2,36	2,32	2,33
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)	1-3 điểm	2,17	2,04	2,08
Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	1-10 điểm	3,74	3,50	3,43
7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0,33-3,33 điểm	1,19	1,00	0,99
Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường	0%-100%	70,23%	56,76%	53,96%
Tỷ lệ người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá	0%-100%	71,40%	56,41%	64,20%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương	0%-100%	89,47%	81,80%	90,55%
Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo	0%-100%	54,05%	68,30%	59,85%
7.2: Chất lượng không khí	0,33-3,33 điểm	2,08	1,92	1,98
Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú	0%-100%	24,57%	23,77%	23,17%
Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt	0%-100%	96,09%	89,17%	94,10%
Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước	0%-100%	53,88%	45,95%	47,41%
7.3: Chất lượng nước	0,33-3,33 điểm	0,47	0,58	0,45
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống	0%-100%	1,94%	2,62%	0,94%
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ	0%-100%	4,39%	9,66%	4,66%

Chỉ số/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	TB cả nước năm 2023	Năm 2022
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội	0%-100%	7,58%	12,51%	6,52%
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	1-10 điểm	3,48	3,18	3,48
8.1: Sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương	0,33-3,33 điểm	0,48	0,48	0,45
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận	0%-100%	4,46%	5,32%	4,69%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0%-100%	2,45%	2,08%	3,15%
8.2: Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	0,33-3,33 điểm	2,53	2,29	2,56
Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet	0%-100%	64,45%	56,28%	69,54%
Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà	0%-100%	83,46%	75,80%	80,45%
8.3: Phục vụ của chính quyền qua công thông tin điện tử	0,33-3,33 điểm	0,47	0,41	0,47
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện	0%-100%	4,67%	2,69%	4,69%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin	0%-100%	32,04%	26,18%	26,94%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân	0%-100%	58,19%	52,44%	58,16%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến của địa phương	0%-100%	8,14%	7,49%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên công dịch vụ công của địa phương	0%-100%	27,75%	43,08%	