

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA**

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

Số: 5019/UBND-KSTT

Khánh Hòa, ngày 11 tháng 5 năm 2024

V/v triển khai các giải pháp góp
phần cải thiện và nâng cao Chỉ số
PAPI của tỉnh trong năm 2024

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong;
- Các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

Qua xem xét Báo cáo số 1615/BC-SNV ngày 03/5/2024 của Sở Nội vụ về kết quả Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa. Kết quả cho thấy Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa tiếp tục có chuyển biến rất tích cực, đạt được nhiều kết quả quan trọng và nổi bật như: Chỉ số PAPI 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 tăng 08 bậc so với năm 2022, là năm có điểm số và thứ hạng cao nhất trong 13 năm được đánh giá, thuộc nhóm đạt điểm “Cao”. Kết quả so sánh với trung bình chung cả nước và năm 2022 có:

- 07/08 Chỉ số nội dung cao hơn trung bình chung, gồm: (1) “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”; (2) “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương”; (3) “Trách nhiệm giải trình với người dân”; (4) “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”; (5) “Quản trị môi trường”; (6) “Cung ứng dịch vụ công”; (7) “Quản trị điện tử”. Trong đó 04 Chỉ số nội dung 2, 4, 6, 7 thuộc nhóm đạt điểm “Cao”; Chỉ số nội dung 2 xếp vị trí thứ nhất, tăng 16 bậc so với năm 2022.

- 06/08 Chỉ số nội dung tăng bậc so với năm 2022, trong đó có 05 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”.

- Trong số 28 Chỉ số nội dung thành phần có 22 Chỉ số cao điểm hơn trung bình chung, 18 Chỉ số tăng điểm so với năm 2022. 81/122 Chỉ tiêu thành phần cao hơn trung bình chung; 66/120 Chỉ tiêu thành phần tăng điểm so với năm 2022².

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, sau khi rà soát và phân tích các Chỉ số

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

² 02 Chỉ tiêu thành phần mới được khảo sát kể từ năm 2023, gồm: “Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến của địa phương” và “Tỷ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương”

nội dung và Chỉ tiêu thành phần PAPI năm 2023 cho thấy vẫn còn một số mặt chưa đạt, đó là:

- 02 Chỉ số nội dung thuộc nhóm đạt điểm “Trung bình thấp”, trong đó: Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công” thấp hơn trung bình chung 0,02 điểm, xếp vị thứ 36/61, giảm 0,16 điểm và 19 bậc so với năm 2022; Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” xếp vị thứ 34/61.

- 02 Chỉ số nội dung giảm vị thứ so với năm 2022, trong đó Chỉ số “Thủ tục hành chính công” giảm 19 bậc, Chỉ số “Quản trị điện tử” giảm 06 bậc.

- 39/122 Chỉ tiêu thành phần thấp hơn trung bình chung và 47/120 Chỉ tiêu thành phần giảm điểm so với năm 2022.

Để phát huy hơn nữa những kết quả đạt được, cải thiện những mặt chưa đạt, từng bước nâng cao điểm số và giữ vững thứ hạng Chỉ số PAPI của tỉnh trong năm 2024, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương (ghi tắt là các cơ quan, đơn vị) triển khai một số nội dung như sau:

1. Đối với các cơ quan, đơn vị

a) 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 được giao nhiệm vụ theo dõi, hướng dẫn việc triển khai các nhiệm vụ cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI (*theo phụ lục đính kèm*) khẩn trương rà soát, đánh giá lại các Chỉ số nội dung, Chỉ số nội dung thành phần, Chỉ tiêu thành phần có kết quả khảo sát thấp hơn trung bình chung cả nước, giảm điểm so với năm 2022, từ đó đề xuất giải pháp cải thiện và nâng cao kết quả trong thời gian tới; báo cáo kết quả rà soát gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (*thông qua Sở Nội vụ*) trước ngày **07** tháng **6** năm **2024**.

2. Bên cạnh việc thực hiện các nhiệm vụ tại Khoản 1 nêu trên, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố còn phải triển khai thực hiện một số công việc như sau:

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 Việt Nam 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. Đối với 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 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 Khánh Hòa

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 góp phần cải thiện, nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

b) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022; nâng cao hiệu quả công tác giám sát, phản biện.

6. Đề nghị Ban Dân vận Tỉnh ủy Khánh Hòa 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*”.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, địa phương thực hiện đầy đủ, hiệu quả các nội dung công việc được đề ra tại Văn bản này./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh (VBĐT);
- TT. UBND tỉnh (VBĐT);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh (VBĐT);
- VPTU, các ban Đảng, các Ban HĐND (VBĐT);
- Thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- LĐ VPUBND tỉnh (VBĐT);
- Lưu: VT, SNV, DL,...b. 22



CHỦ TỊCH

Nguyễn Tấn Tuân

Nguyễn Tấn Tuân

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2023 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA
(Ban hành kèm theo Văn bản số 50/QUBND-KSTT ngày 14/5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
Chỉ số tổng hợp PAPI	80 điểm	44,94	+2,52	+1,50	Sở Nội vụ
1. Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	4,90	+0,02	+0,40	
1.1. Chỉ số nội dung thành phần: Tri thức công dân	0,25-2,5 điểm	1,08	+0,07	+0,03	Sở Thông tin và Truyền thông
Hiểu biết về chính sách hiện hành	0%-100%	72,31%	+14,45%	+7,43%	
Hiểu biết về vị trí lãnh đạo	0%-100%	37,96%	-0,38%	-0,38%	
1.2. Cơ hội tham gia	0,25-2,5 điểm	1,31	-0,12	+0,02	Sở Nội vụ
Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể	0%-100%	35,10%	-10,20%	-13,04%	
Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập	0%-100%	12,57%	-2,76%	+4,03%	
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu HĐND lần gần đây nhất	0%-100%	67,86%	+2,56%	+10,15%	
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất	0%-100%	64,03%	+1,99%	+4,78%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu	0%-100%	83,56%	+0,58%	-1,05%	
Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố	0%-100%	73,27%	+5,03%	+17,06%	
1.3. Chất lượng bầu cử	0,25-2,5 điểm	1,41	-0,03	-0,03	Sở Nội vụ
Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố	0%-100%	37,36%	-6,32%	+0,16%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố	0%-100%	41,27%	-9,66%	-5,66%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín	0%-100%	89,30%	+7,72%	+2,69%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai	0%-100%	61,15%	-9,33%	+9,66%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể	0%-100%	37,79%	-4,98%	+11,83%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử	0%-100%	89,30%	-0,95%	+1,25%	
1.4. Đóng góp tự nguyện	0,25-2,5 điểm	1,09	+0,09	+0,37	Sở Tài chính
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%	+2,36%	+16,05%	

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
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%	+8,17%	+17,22%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường	0%-100%	61,46%	-0,82%	+18,81%	
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%	+6,05%	+17,70%	
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%	+5,25%	+21,72%	
2. Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	1-10 điểm	5,88	+0,76	+0,38	
2.1. Tiếp cận thông tin	0,25-2,5 điểm	0,95	+0,09	+0,03	Sở Thông tin và Truyền thông
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%	+6,35%	+3,17%	
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%	+6,15%	+3,55%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích	0%-100%	21,94%	+6,14%	+2,11%	
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%	+4,90%	+1,27%	
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 %	+2,26%	0,00%	
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%	-0,19%	+1,37%	
2.2. Công khai danh sách hộ nghèo	0,25-2,5 điểm	1,90	+0,27	+0,28	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội
Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua	0%-100%	58,00%	+0,60%	-0,43%	
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%	+18,45%	+21,69%	
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%	+16,93%	+17,67%	
2.3. Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường/thị trấn	0,25-2,5 điểm	1,51	+0,20	-0,03	Sở Tài chính
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai	0%-100%	47,35%	+8,74%	-1,47%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách	0%-100%	30,12%	+9,48%	-3,40%	

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
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%	+9,52%	+3,45%	
2.4. Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0,25-2,5 điểm	1,51	+0,19	+0,09	Sở Tài nguyên và Môi trường
Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương	0%-100%	22,59%	+6,39%	-3,33%	
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%	+0,40%	+1,79%	
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 %	+10,23%	0,00%	
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	-0,03	-0,14	
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%	+2,79%	-5,52%	
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%	+24,45%	+34,58%	
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%	-4,77%	-24,22%	
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%	-14,52%	-25,62%	
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%	+16,40%	+3,86%	
3. Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	4,32	+0,08	-0,12	
3.1. Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0,33-3,33 điểm	2,04	+0,09	-0,07	Thanh tra tỉnh
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trường thôn/tổ trường tổ dân phố để giải quyết khúc mắc	0%-100%	29,39%	+5,87%	-8,79%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với trường thôn/tổ trường tổ dân phố để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt	0%-100%	93,36%	+2,24%	-0,08%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường/thị trấn để giải quyết khúc mắc	0%-100%	18,40%	+2,52%	-5,09%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường/thị trấn để giải	0%-100%	88,06%	-2,17%	-7,93%	

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
quyết khúc mắc có kết quả tốt					
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc	0%-100%	10,06%	+0,85%	-0,29%	
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 %	+4,84%	+3,13%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường/thị trấn để giải quyết khúc mắc	0%-100%	3,93%	+0,10%	-2,64%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường/thị trấn để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt	0%-100%	100,00%	+9,12%	0,00%	
3.2. Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0,33-3,33 điểm	0,45	-0,02	+0,02	Thanh tra tỉnh
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%	-2,82%	+3,09%	
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%	-2,82%	+2,53%	
3.3. Tiếp cận dịch vụ tư pháp	0,33-3,33 điểm	1,83	+0,01	-0,07	Sở Tư pháp
Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương	0%-100%	86,84%	+0,09%	-0,66%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự	0%-100%	75,33%	+0,94%	-7,19%	
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%	-0,36%	+1,99%	
4. Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	7,37	+0,58	+0,43	
4.1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0,25-2,5 điểm	1,92	+0,24	+0,3	Thanh tra tỉnh
Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng	0%-100%	76,69%	+8,81%	+14,19%	
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%	+17,25%	+17,57%	
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%	+6,54%	+8,81%	
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%	-5,70%	-8,37%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở UBND cấp xã	0%-100%	17,41%	-2,89%	-3,82%	

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
4.2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	0,25-2,5 điểm	2,16	+0,13	+0,16	
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%	+12,11%	+9,21%	Sở Y tế
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%	+6,24%	+15,42%	Sở Giáo dục và Đào tạo
4.3. Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	0,25-2,5 điểm	1,40	+0,2	+0,11	Sở Nội vụ
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%	+14,28%	+16,02%	
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	+1,27	-0,29	
4.4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0,25-2,5 điểm	1,89	+0,01	-0,14	Thanh tra tỉnh
Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua	0%-100%	95,35%	-1,36%	-4,03%	
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%	+11,67%	+0,63%	
Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1.000 VNĐ)	0-150.000VNĐ	30.753	- 1.437	+3.002	
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ	0%-100%	15,91%	+8,42%	+15,91%	
Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải “chung chi”	0%-100%	30,37%	-12,85%	-2,88%	
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%	-2,26%	12,09%	
5. Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công	1-10 điểm	7,18	-0,02	-0,16	
5.1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	0,33-3,33 điểm	2,409	-0,001	-0,011	Sở Tư pháp
Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền	0%-100%	22,80%	-5,17%	-5,05%	
Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3,90	+0,10	+0,01	
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4,31	+0,12	+0,13	
5.2. Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0,33-3,33 điểm	2,36	+0,02	-0,1	Sở Tài nguyên và Môi trường
Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0%-100%	16,63%	+3,02%	+3,16%	
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%	+7,84%	-9,17%	
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD	0%-100%	78,02%	-5,79%	-5,78%	

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
đất					
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3,34	-0,10	-0,15	
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3,91	+0,06	+0,06	
5.3. Dịch vụ hành chính cấp xã/phường/thị trấn	0,33-3,33 điểm	2,40	-0,05	-0,06	Văn phòng UBND tỉnh
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%	-2,58%	-2,30%	
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều “cửa” để làm xong thủ tục	0%-100%	94,00%	-1,55%	-1,24%	
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường/thị trấn (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3,23	-0,25	-0,32	
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4,30	+0,15	+0,08	
6. Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	8,08	+0,56	+0,27	
6.1. Y tế công lập	0,25-2,5 điểm	1,97	+0,06	+0,12	
Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế	0%-100%	97,78%	+6,54%	+6,51%	Bảo hiểm xã hội tỉnh
Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	0-4 điểm	3,64	+0,08	+0,05	
Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4,14	-0,05	-0,24	Sở Y tế
Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế	0%-100%	76,40%	+3,16%	+7,95%	Bảo hiểm xã hội tỉnh
Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh	0%-100%	72,79%	+1,41%	+2,75%	Bảo hiểm xã hội tỉnh
Tổng chất lượng bệnh viện tuyến cấp huyện (10 tiêu chí)	1-10 điểm	4,47	0,00	+1,46	Sở Y tế
6.2. Giáo dục tiểu học công lập	0,25-2,5 điểm	2,02	+0,33	+0,03	Sở Giáo dục và Đào tạo
Quãng đường đi bộ tới trường (KM - theo giá trị trung vị)	Tối thiểu-Tối đa	1,00	0,00	0,00	
Quãng thời gian tới trường (PHÚT - theo giá trị trung vị)	Tối thiểu-Tối đa	5,00	+2,00	0,00	
Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4,33	+0,18	+0,12	
Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường/thị trấn (8 tiêu chí)	0-8 điểm	5,16	+0,39	+0,19	
6.3. Cơ sở hạ tầng căn bản	0,25-2,5 điểm	2,14	+0,15	+0,09	
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới	0%-100%	100,00 %	+0,97%	+0,32%	Sở Công Thương
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua	0%-100%	36,53%	+6,79%	-5,01%	
Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1-4 điểm	3,17	-0,14	0,00	Sở Giao thông vận tải

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
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	+0,69	+0,41	Sở Xây dựng
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%	+27,46%	+7,35%	Sở Xây dựng
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	+0,03	+0,03	Công an tỉnh
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	+0,03	+0,03	
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%	+2,06%	+9,50%	
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%	-1,26%	-7,93%	
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn)	1-3 điểm	2,36	+0,04	+0,03	
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)	1-3 điểm	2,17	+0,13	+0,09	
7. Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	1-10 điểm	3,74	+0,24	+0,31	
7.1. Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0,33-3,33 điểm	1,19	+0,19	+0,20	Sở Tài nguyên và Môi trường
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%	+13,47%	+16,27%	
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%	+14,99%	+7,20%	
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%	+7,67%	-1,08%	
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%	-14,25%	-5,80%	
7.2. Chất lượng không khí	0,33-3,33 điểm	2,08	+0,16	+0,10	Sở Xây dựng
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%	+0,80%	+1,40%	
Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt	0%-100%	96,09%	+6,92%	+1,99%	
Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước	0%-100%	53,88%	+7,93%	+6,47%	

Chỉ số tổng hợp/Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần/ Chỉ tiêu thành phần	Thang điểm/ tỷ lệ	Năm 2023	So với TB cả nước	So với năm 2022	Cơ quan theo dõi, hướng dẫn
7.3. Chất lượng nước	0,33-3,33 điểm	0,47	-0,11	0,02	Sở Xây dựng
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống	0%-100%	1,94%	-0,68%	+1,00%	
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ	0%-100%	4,39%	-5,27%	-0,27%	
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội	0%-100%	7,58%	-4,93%	+1,06%	
8. Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	1-10 điểm	3,48	+0,30	0,00	
8.1. Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	0,33-3,33 điểm	0,48	0,00	+0,03	Sở Thông tin và Truyền thông
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%	-0,86%	-0,23%	
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%	+0,37%	-0,70%	
8.2. Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	0,33-3,33 điểm	2,53	+0,24	-0,03	Sở Thông tin và Truyền thông
Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet	0%-100%	64,45%	+8,17%	-5,09%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà	0%-100%	83,46%	+7,66%	+3,01%	
8.3. Phục vụ của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	0,33-3,33 điểm	0,47	+0,06	0,00	Sở Thông tin và Truyền thông
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường/thị trấn thực hiện	0%-100%	4,67%	+1,98%	-0,02%	
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%	+5,86%	+5,10%	
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%	+5,75%	+0,03%	
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến của địa phương ¹	0%-100%	8,14%	+0,65%		
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương ²	0%-100%	27,75%	-15,33%		

¹ Khảo sát kể từ năm 2023

² Khảo sát kể từ năm 2023