

BÁO CÁO

Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023 do Bộ Nội vụ công bố

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa

Ngày 10 tháng 4 năm 2024, Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 273/QĐ-BNV về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (viết tắt là CCHC) năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân (viết tắt là UBND) các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết chung là tỉnh). Theo đó, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa năm 2023 đạt 88,6/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 88,60%, cao nhất trong 12 năm đánh giá và lần thứ 5 liên tiếp tỉnh có chỉ số CCHC tăng so với năm trước, xếp vị thứ 14/63, tăng 2,41% và tăng 11 bậc so với năm 2022, xếp vị thứ 2/14 trong Vùng Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá, Sở Nội vụ kính báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2023 CỦA CÁC TỈNH

1. Tổng quan về Chỉ số CCHC cấp tỉnh

Chỉ số CCHC cấp tỉnh được sử dụng đánh giá, xếp hạng 63 UBND tỉnh, 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.

- Lĩnh vực “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”: 6 tiêu chí và 2 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Cải cách thể chế”: 4 tiêu chí và 6 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Cải cách thủ tục hành chính (viết tắt TTHC)”: 5 tiêu chí và 19 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Cải cách tổ chức bộ máy”: 4 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Cải cách chế độ công vụ”: 9 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Cải cách tài chính công”: 4 tiêu chí và 15 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số”: 5 tiêu chí và 17 tiêu chí thành phần;

- Lĩnh vực “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội”: 6 tiêu chí, 8 tiêu chí thành phần.

Qua tổng hợp, trong giai đoạn 2012-2023, năm 2023 là năm đầu tiên cả 63 tỉnh đều đạt kết quả Chỉ số CCHC trên 80%. Kết quả CCHC trong năm 2023 mà các tỉnh đạt được là khá toàn diện trên tất cả các lĩnh vực. Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, Chỉ số CCHC của các tỉnh đã trở lại quỹ đạo tăng trưởng tích cực, giá trị trung bình năm 2023 đạt 86,98%, cao hơn 2,19% so với năm 2022. Đây là năm thứ 5 liên tiếp Chỉ số CCHC của các tỉnh đạt giá trị trung bình trên 80%.

2. Kết quả cụ thể Chỉ số CCHC 2023 của các tỉnh

- Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên: Có 7 tỉnh, thành phố (tăng 05 địa phương so với năm 2022), trong đó tỉnh Quảng Ninh tiếp tục duy trì vị trí dẫn đầu với giá trị 92,18%, tiếp đó là thành phố Hải Phòng (91,87%), thành phố Hà Nội (91,43%), tỉnh Bắc Giang (91,16%), tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu (91,03%); tỉnh Thái Nguyên (90,76%) và tỉnh Lào Cai (90,60%).

- Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90%: Có 56 tỉnh (không thay đổi so với năm 2022); đứng đầu nhóm B là tỉnh Long An, với chỉ số CCHC đạt 89,22%, tỉnh Khánh Hòa đạt 88,60 điểm, cuối nhóm là tỉnh An Giang đạt 81.32%.

Năm 2023, không có tỉnh nào nằm nhóm C (đạt kết quả Chỉ số dưới 80%).

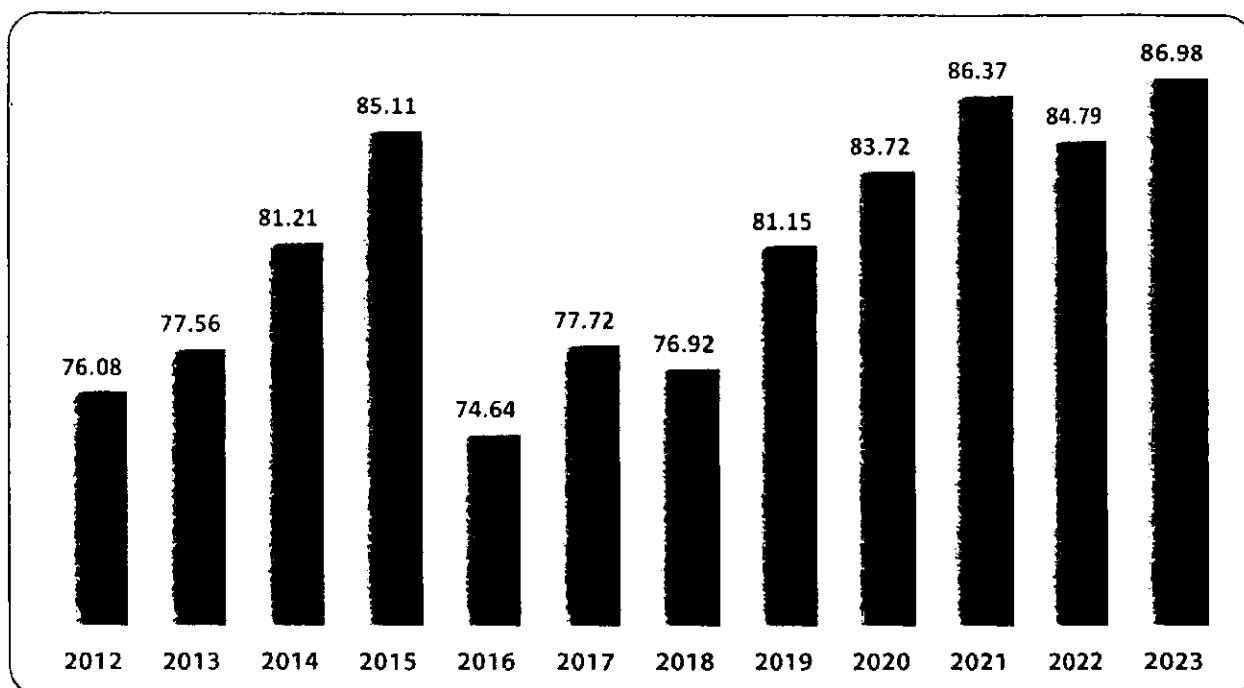
Xếp hạng	Tỉnh	Điểm thẩm định (61,5)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Chỉ số SIPAS (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến phát triển KT-XH (6,50)		
1	Quảng Ninh	58,09	9,08	18,51	6,50	92,18	92,18
2	Hải Phòng	57,22	8,88	20,04	5,74	91,87	91,87
3	Hà Nội	58,60	8,37	18,55	5,91	91,43	91,43
4	Bắc Giang	58,30	8,16	19,09	5,61	91,16	91,16
5	Bà Rịa - Vũng Tàu	57,53	8,99	18,59	5,93	91,03	91,03
6	Thái Nguyên	57,32	9,08	18,76	5,60	90,76	90,76
7	Lào Cai	58,85	8,88	17,54	5,32	90,60	90,60
8	Long An	57,26	7,96	18,46	5,54	89,22	89,22
9	Phú Thọ	55,96	8,75	18,93	5,55	89,19	89,19
10	Yên Bái	57,04	8,80	17,90	5,13	88,86	88,86
11	Ninh Bình	56,73	8,24	18,22	5,53	88,72	88,72
12	Đà Nẵng	57,79	8,36	17,09	5,45	88,68	88,68
13	Sơn La	55,57	8,23	20,23	4,63	88,66	88,66
(14)	Khánh Hòa					88,6	

Xếp hạng	Tỉnh	Điểm thẩm định (61,5)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Chỉ số SIPAS (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến phát triển KT-XH (6,50)		
15	Nghệ An	56,38	8,79	17,49	5,82	88,48	88,48
16	Tuyên Quang	56,30	8,28	19,33	4,55	88,46	88,46
17	Thừa Thiên Huế	56,38	8,28	18,77	4,93	88,37	88,37
18	Hà Tĩnh	57,74	8,91	18,03	3,66	88,35	88,35
19	Hậu Giang	56,39	8,31	18,69	4,64	88,02	88,02
20	Điện Biên	56,23	8,02	19,92	3,85	88,02	88,02
21	Bình Phước	56,88	7,63	18,30	5,20	88,01	88,01
22	Hải Dương	54,64	9,34	18,33	5,53	87,84	87,84
23	Hà Giang	55,57	8,24	18,91	5,00	87,73	87,73
24	Bình Dương	54,29	8,47	18,83	6,06	87,64	87,64
25	Thanh Hóa	56,87	8,57	17,53	4,54	87,52	87,52
26	Hung Yên	56,23	8,91	17,95	4,30	87,38	87,38
27	Quảng Ngãi	57,39	8,03	17,74	4,20	87,37	87,37
28	Đắk Lắk	57,92	8,15	18,29	2,97	87,33	87,33
29	Nam Định	58,30	7,85	17,91	3,25	87,32	87,32
30	Hà Nam	57,17	8,25	18,13	3,75	87,30	87,30
31	Bình Định	57,38	8,14	18,12	3,66	87,29	87,29
32	Đồng Nai	54,32	8,07	19,29	5,36	87,04	87,04
33	TP. Hồ Chí Minh	55,80	8,16	16,89	6,12	86,97	86,97
34	Cà Mau	55,64	8,39	18,54	4,32	86,89	86,89
35	Hòa Bình	57,04	8,19	18,34	3,20	86,76	86,76
36	Ninh Thuận	57,02	8,28	18,49	2,89	86,68	86,68
37	Đồng Tháp	57,07	8,50	17,83	3,25	86,65	86,65
38	Thái Bình	56,03	8,59	17,87	4,00	86,49	86,49
39	Vĩnh Phúc	55,11	8,32	18,51	4,50	86,44	86,44
40	Kiên Giang	54,50	8,40	18,71	4,67	86,28	86,28
41	Quảng Trị	55,76	7,97	17,66	4,86	86,25	86,25
42	Cần Thơ	57,17	8,35	17,58	3,04	86,15	86,15
43	Yên Bái	54,05	8,50	18,22	4,26	86,14	86,14

Xếp hạng	Tỉnh	Điểm thẩm định (61,5)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Chỉ số SIPAS (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến phát triển KT-XH (6,50)		
44	Quảng Bình	55,96	8,31	18,08	3,73	86,06	86,06
45	Tây Ninh	56,04	7,98	17,80	4,23	86,04	86,04
46	Lâm Đồng	55,99	8,04	17,60	4,39	86,02	86,02
47	Lạng Sơn	54,41	7,99	18,20	5,33	85,94	85,94
48	Trà Vinh	55,06	8,47	18,20	4,05	85,79	85,79
49	Lai Châu	56,90	7,97	18,01	2,89	85,78	85,78
50	Tiền Giang	55,76	8,04	17,67	4,30	85,77	85,77
51	Đắk Nông	56,86	8,17	16,66	3,73	85,42	85,42
52	Phú Yên	54,90	7,98	17,45	5,06	85,39	85,39
53	Vĩnh Long	55,54	8,05	17,42	4,30	85,30	85,30
54	Bến Tre	54,09	8,12	18,02	5,01	85,24	85,24
55	Bắc Ninh	55,97	7,73	16,91	4,00	84,61	84,61
56	Quảng Nam	54,89	7,89	18,28	3,53	84,60	84,60
57	Bắc Kạn	56,17	7,48	17,66	2,92	84,24	84,24
58	Gia Lai	53,51	8,44	16,40	3,82	82,17	82,17
59	Bạc Liêu	50,80	8,14	18,22	4,95	82,12	82,12
60	Cao Bằng	54,57	7,59	16,56	3,26	81,98	81,98
61	Bình Thuận	51,26	7,94	18,15	4,51	81,87	81,87
62	Sóc Trăng	51,61	8,19	18,44	3,48	81,70	81,70
63	An Giang	51,66	7,97	16,83	4,86	81,32	81,32
Trung bình		56,00	8,29	18,15	4,54	86,98	86,98

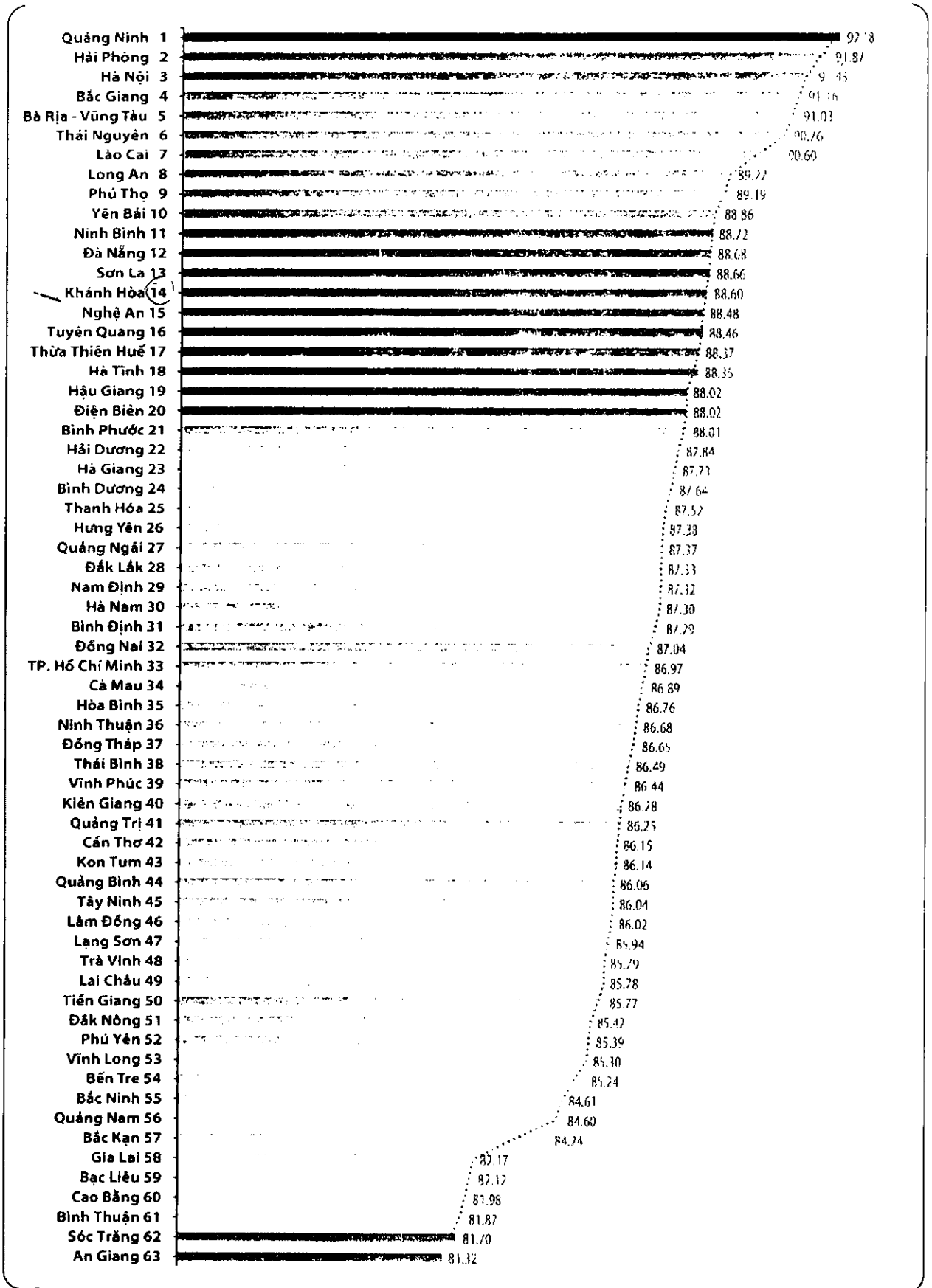
Bảng 1. Tổng hợp kết quả Chỉ số CCHC năm 2023 của các tỉnh, thành phố

Trong năm 2023, 6/6 vùng kinh tế - xã hội đều có giá trị trung bình Chỉ số CCHC đạt trên 80% và đều tăng trưởng cao hơn so với năm 2022. Giá trị trung bình cao nhất là Vùng đồng bằng sông Hồng với kết quả đạt 88,33%, cao hơn 1,71% so với năm 2022 (86,62%); xếp vị trí thứ 2 là Vùng Đông Nam Bộ, đạt 87,79%, cao hơn 3,05% so với năm 2022 (84,74%), đây cũng là vùng có giá trị trung bình Chỉ số CCHC tăng trưởng cao nhất. Tiếp theo là Vùng trung du miền núi phía Bắc, đạt 87,72%, cao hơn 2,72% so với năm 2022 (85,00%). Xếp vị trí thứ 4 là vùng Bắc Trung Bộ và duyên hải miền Trung, đạt 86,82%, cao hơn 2,57% so với năm 2022 (84,25%). 02 vùng còn lại có cùng giá trị trung bình đạt 85,42% là vùng đồng bằng sông Cửu Long và vùng Tây Nguyên.



Biểu đồ 1. Giá trị trung bình Chỉ số CCHC các tỉnh, thành phố giai đoạn 2012-2023

Có 32/63 địa phương đạt kết quả Chỉ số CCHC cao hơn mức trung bình các tỉnh. 57/63 tỉnh có Chỉ số CCHC cao hơn so với năm 2022, trong đó tỉnh Phú Yên là địa phương có chỉ số tăng nhiều nhất (+9,39%), tăng ít nhất là thành phố Cần Thơ (+0,03%). Bên cạnh đó, vẫn còn 06 địa phương có giá trị chỉ số giảm nhưng mức giảm không đáng kể, nhiều nhất là 2,91% (tỉnh An Giang) và giảm ít nhất là 0,51% (tỉnh Lai Châu).



Biểu đồ 2. Chỉ số CCHC năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố

Năm 2023, có 7/8 chỉ số thành phần tăng điểm so với năm 2022, trong đó tăng nhiều nhất là Chỉ số thành phần “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số”, với mức tăng 6,60%; Chỉ số thành phần duy nhất có giá trị trung bình giảm so với 2022 là “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương” (-1,29%).

Có 4 chỉ số thành phần đạt giá trị trên 90%, gồm:

(1) “Chỉ đạo điều hành CCHC” đạt giá trị trung bình cao nhất, đạt 95,25%, cao hơn 3,60% so với năm 2022; đây là lần thứ 3 liên tiếp Chỉ số thành phần này có giá trị trung bình trên 90%.

(2) “Cải cách TTHC” tiếp tục duy trì vị thế cao trong nhiều năm gần đây, năm 2023, giá trị trung bình xếp vị trí thứ 2/8 chỉ số thành phần, đạt 94,32%, cao hơn 0,60% so với năm 2022 (đạt 93,72%).

(3) “Cải cách thể chế” xếp vị trí thứ 3, đạt 93,21%, cao hơn 2,45% so với năm 2022 (đạt 90,76%) và là năm thứ 2 liên tiếp đạt giá trị trung bình trên 90%.

(4) “Cải cách tổ chức bộ máy”, xếp vị trí thứ 4/8 chỉ số thành phần, đạt giá trị trung bình là 91,28%, cao hơn 2,70% so với năm 2022.

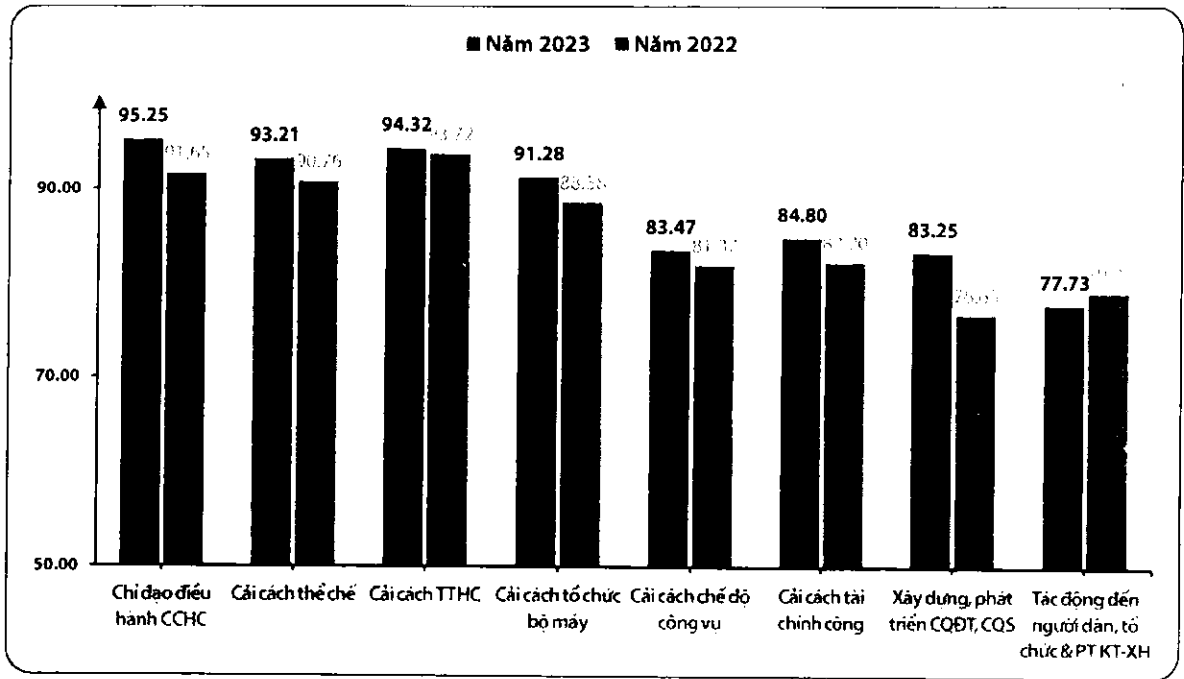
Có 3/8 chỉ số thành phần có giá trị trên 80% - dưới 90%, gồm:

(1) “Cải cách tài chính công” đạt 84,80%, cao hơn 2,60% so với năm 2022 (đạt 82,20%);

(2) “Cải cách chế độ công vụ”, đạt 83,47%, cao hơn 1,69% so với năm 2022 (đạt 81,78%);

(3) “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số” tuy xếp vị trí thứ 7/8 nhưng lại có giá trị trung bình tăng trưởng cao nhất so với các Chỉ số thành phần còn lại, đạt 83,25%, tăng 6,6% so với năm 2022 (chỉ đạt 76,65%);

Riêng tiêu chí thành phần “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương” có giá trị trung bình chỉ đạt 77,73%, thấp hơn 1,29% so với năm 2022 (đạt 79,02%); thấp nhất trong 8 chỉ số đánh giá và đây cũng là chỉ số thành phần duy nhất đạt dưới 80%. Sự giảm điểm này là do chịu tác động từ kết quả phát triển kinh tế - xã hội của một số tỉnh (tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới thấp, thu hút đầu tư không tăng so với năm trước, thu ngân sách không đạt so với kế hoạch,...; tập trung chủ yếu ở các tỉnh thuộc vùng đồng bằng sông Cửu Long, vùng Bắc Trung Bộ và duyên hải miền Trung).

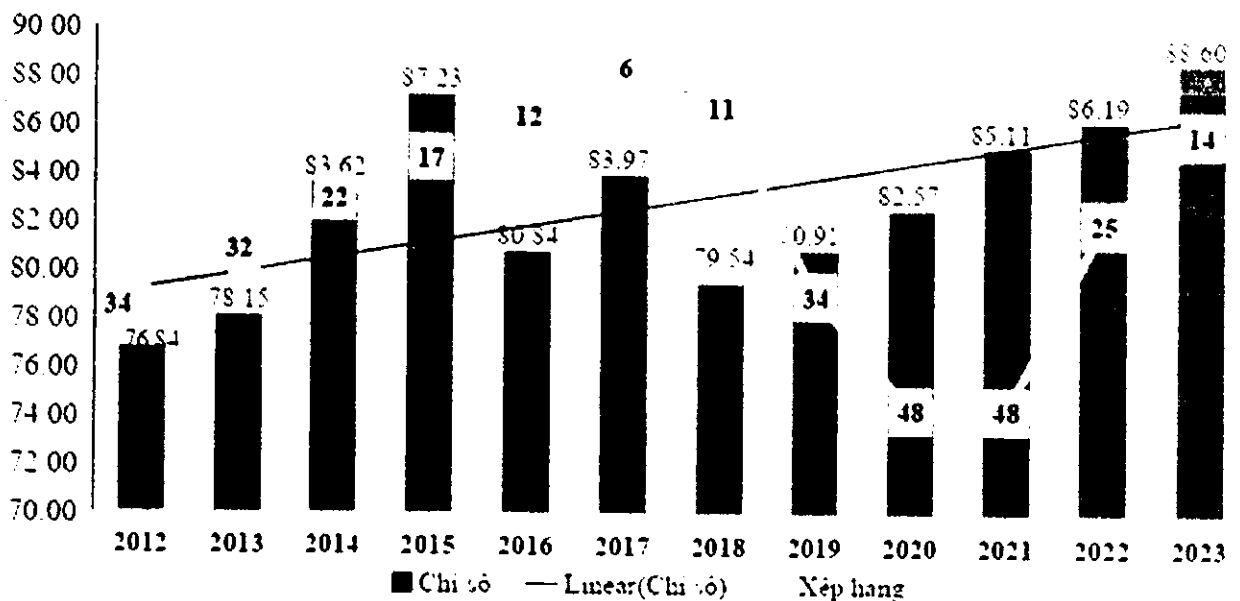


Biểu đồ 3. So sánh giá trị trung bình các Chỉ số thành phần năm 2023 và 2022

II. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2023 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa

Năm 2023, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh đạt 88,60/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 88,60% (cao nhất trong 12 năm đánh giá, đây là lần thứ 5 liên tiếp chỉ số CCHC của tỉnh tăng so với năm trước liền kề), cao hơn 1,62% chỉ số trung bình chung các tỉnh (86,98%); xếp hạng 14/63 các tỉnh và xếp thứ 2/14 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung.



Biểu đồ 4. Kết quả Chỉ số và xếp hạng CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2012 - 2023

So với năm 2022, chỉ số CCHC tăng 2,41% và tăng 11 bậc; cụ thể:

- *Kết quả CCHC của tỉnh được Hội đồng thẩm định*: Đạt 57,51/61,50 điểm, tương ứng **93,52%**, tăng 3,00% so với năm 2022, xếp vị trí **10/63 tỉnh, thành phố, tăng 03 bậc** so với năm 2022, tiếp tục duy trì vị trí ổn định trong nhóm các địa phương có chỉ số điểm thẩm định cao (trên 90%). Tỉnh có tỷ lệ điểm thẩm định cao nhất là Lào Cai (95,69%), thấp nhất là Bạc Liêu (82,60%).

- *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 31,09/38,50 điểm, tương ứng **80,75%**, tăng 0,57 điểm (tương ứng 1,48%) so với năm 2022; xếp thứ **32/63 tỉnh, thành phố; tăng 05 bậc** so với năm 2022 (30,52 điểm). Địa phương có điểm cao nhất là Hải Phòng (đạt 34,66 điểm, tương ứng 90,02%), thấp nhất 02 năm liên vẫn là Cao Bằng (đạt 27,41 điểm, tương ứng 71,19%).

Kết quả cụ thể các chỉ số thành phần:

- Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC: Đạt 9,02/9,50 điểm, tương ứng 94,98% (xếp vị thứ 40/63 tỉnh, thành phố);

- Cải cách thể chế: Đạt 6/6 điểm, tương ứng 100% (xếp vị thứ 01/63¹ tỉnh, thành phố);

- Cải cách TTHC: Đạt 12,46/13 điểm, tương ứng 95,86% (xếp vị thứ 27/63 tỉnh, thành phố);

- Cải cách tổ chức bộ máy: Đạt 6,44/6,50 điểm, tương ứng 99,03% (xếp vị thứ 21/63 tỉnh, thành phố);

- Cải cách chế độ công vụ: Đạt 5/6 điểm, tương ứng 83,33% (xếp vị thứ 32/63 tỉnh, thành phố);

- Cải cách tài chính công: Đạt 7,69/8 điểm, tương ứng 96,19% (xếp vị thứ 10/63 tỉnh, thành phố);

- Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số: Đạt 10,89/12,50 điểm, tương ứng 87,12% (xếp vị thứ 16/63 tỉnh, thành phố);

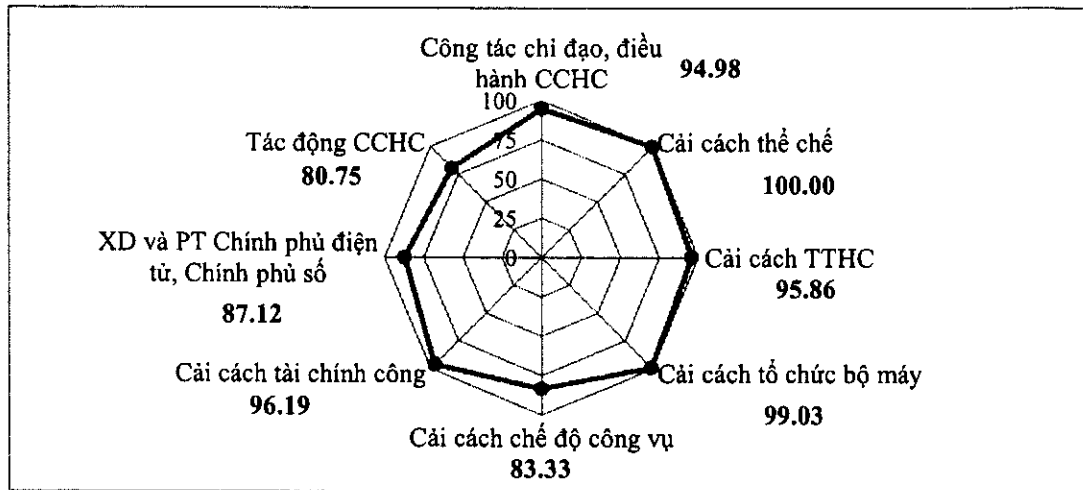
- Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội: Đạt 31,09/38,50 điểm, tương ứng 80,75% (xếp vị thứ 32/63 tỉnh, thành phố).

Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định năm 2023			Tỷ lệ điểm năm 2022	Tăng/Giảm
				Điểm	Tỷ lệ	Vị thứ		
I	Kết quả CCHC được thẩm định	61,50	60,19	57,51	93,52%	10/63	90,52%	3,00%
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	9,50	9,49	9,02	94,98%	40/63	99,05%	-4,07%
2	Cải cách thể chế	6,00	6,00	6,00	100%	1/63	100%	0%
3	Cải cách TTHC	13,00	12,46	12,46	95,86%	27/63	89,62%	6,24%
4	Cải cách tổ chức bộ máy	6,50	6,44	6,44	99,03%	21/63	96,31%	2,72%
5	Cải cách chế độ công vụ	6,00	5,50	5,00	83,33%	32/63	83,33%	0%
6	Cải cách tài chính công	8,00	7,79	7,69	96,19%	10/63	96,75%	-0,56%
7	Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số	12,50	11,92	10,89	87,12 %	16/63	76,88%	10,24%
II	Tác động của CCHC	38,50	3,57	31,09	80,75%	32/63	79,27%	1,48%
1	Chỉ tiêu phát triển kinh tế-xã hội	6,50	3,57	4,57	70,31%	30/63	70,31%	0
2	Kết quả khảo sát người dân, tổ chức	10,00	Kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ	8,10	81,09%	43/63	77,61%	3,48%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	22		18,42	83,71%	22/63	82,73%	0,98%
Chỉ số CCHC		100		88,60	88,60%	14/63	86,19%	2,41%

Bảng 2. Tổng hợp kết quả Chỉ số các lĩnh vực năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa

Thống kê cho thấy, có 8/8 lĩnh vực đánh giá có tỷ lệ điểm đạt trên 80%; trong đó có 5 lĩnh vực đạt trên 90% (tăng 1 lĩnh vực so với năm 2022), gồm: “Cải cách thể chế” đạt 100%, cao nhất trong các lĩnh vực; “Cải cách tổ chức bộ máy” đạt 99,03%; “Cải cách tài chính công” đạt 96,19%; “Cải cách TTHC” đạt

phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số” năm 2022 có tỷ lệ điểm thấp nhất 76,88%; song năm 2023 đã tăng vọt 10,24%, đạt 87,12% (tỷ lệ tăng nhiều nhất trong 8 lĩnh vực đánh giá).



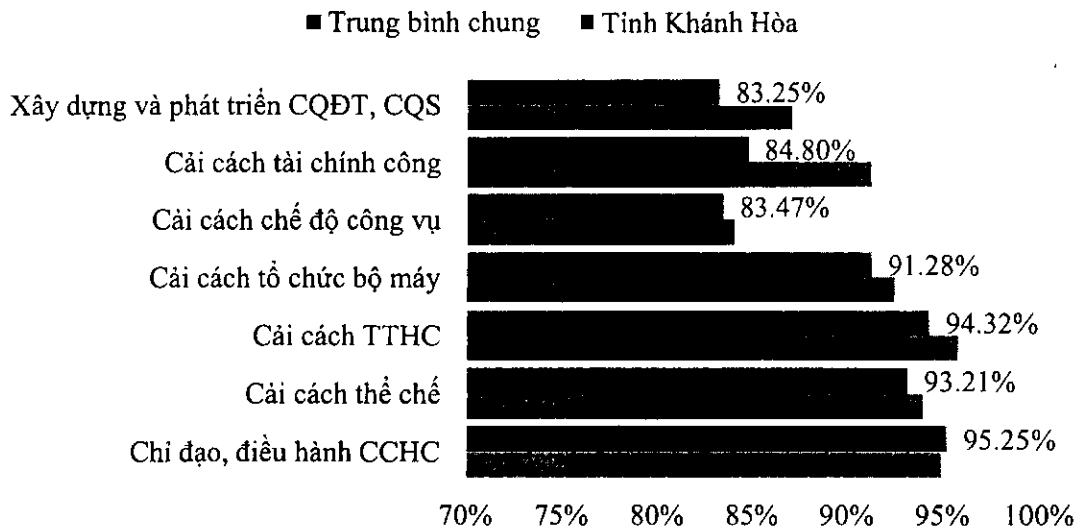
Biểu đồ 5. Chỉ số CCHC thành phần năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa

Đối với nội dung “Đánh giá tác động của CCHC”, 2/3 chỉ số thành phần đạt trên 80%; riêng điểm tiêu chí “Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội” vẫn duy trì mức khá thấp, không thay đổi so với năm 2022 (70,31%).

Năm 2023, có đến 4/8 lĩnh vực có chỉ số tăng so với năm 2022. Lĩnh vực “Cải cách chế độ công vụ” đạt điểm tối đa (giữ nguyên so với năm trước); 02 lĩnh vực có tỷ lệ điểm tăng nhiều nhất là “Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số” tăng 10,27%; “Cải cách TTHC” tăng 6,24%. 2 lĩnh vực có chỉ số giảm là “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” giảm 4,07%; “Cải cách tài chính công” giảm 0,56%.

2. So sánh Chỉ số thành phần tỉnh Khánh Hòa với trung bình các tỉnh

So với giá trị trung bình các chỉ số thành phần của 63 tỉnh, thành phố, tỉnh Khánh Hòa có 6/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm cao hơn tỷ lệ điểm trung bình, gồm “Cải cách TTHC”, “Cải cách tổ chức bộ máy”, “Cải cách tài chính công”, “Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số”, “Tác động CCHC”; 02 lĩnh vực có tỷ lệ điểm thấp hơn trung bình chung, gồm “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”, “Cải cách chế độ công vụ”.



Biểu đồ 6. So sánh Chỉ số thành phần tỉnh Khánh Hòa với các tỉnh, thành phố

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

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

Được đánh giá trên 88 tiêu chí, tiêu chí thành phần, điểm đánh giá tối đa 61,50/100 điểm. Kết quả đánh giá năm 2023, nhóm tiêu chí thực hiện nhiệm vụ CCHC của các tỉnh đạt điểm trung bình 56,00/61,50 điểm, đạt tỷ lệ 91,06%, tăng 2,83% so với năm 2022 (đạt 88,23%).

Hội đồng thẩm định đánh giá tỉnh Khánh Hòa đạt 57,51/61,50 điểm, đạt tỷ lệ 93,52%, cao hơn trung bình chung các tỉnh 2,46%, xếp thứ 10/63 tỉnh, thành phố, tăng 2,99% và tăng 3 bậc so với năm 2022. Kết quả cụ thể như sau:

3.1.1. 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.

Các tiêu chí này tối đa đạt 9,50 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 1,50 điểm). Tỉnh tự đánh giá 8/8 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 9,02/9,50 điểm (đạt tỷ lệ 94,98%), thấp hơn 0,25% so với mức trung bình chung các tỉnh và giảm 4,07% so với năm 2022, xếp vị thứ 40/63 tỉnh; giảm 25 bậc so với năm 2022.

Cả nước có 5/63 địa phương đạt điểm tối đa ở chỉ số thành phần này, gồm Quảng Ninh, Hậu Giang, Thanh Hóa, Hòa Bình và Ninh Bình, trong đó Quảng Ninh là địa phương có 4 năm liên tiếp đạt điểm tối đa ở lĩnh vực đánh giá này

Tỉnh Khánh Hòa bị mất điểm ở 2 tiêu chí thành phần:

(1) Tiêu chí thành phần “**Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra**”: Đạt 0,7609/1,00 điểm.

Ý kiến Hội đồng thẩm định “*Những vấn đề đơn vị báo cáo là đang triển khai hoặc đã chỉ đạo, sẽ thực hiện trong thời gian tới,... thì sẽ tính là đã xử lý nhưng chưa hoàn thành*”, do vậy Hội đồng thẩm định chỉ ghi nhận 61/92 vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được xử lý.

(2) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao**”: Đạt 1,2623/1,50 điểm.

Theo Báo cáo số 66/BC-VPCP ngày 03/01/2024 của Văn phòng Chính phủ về tình hình thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2023, UBND tỉnh được giao 61 nhiệm, đã hoàn thành đúng tiến độ 50 nhiệm vụ, hoàn thành nhưng muộn so với tiến độ 2 nhiệm vụ.

3.1.2. Cải cách thể chế

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Theo dõi thi hành pháp luật; (2) Rà soát văn bản quy phạm pháp luật; (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: Đây là năm thứ 2 liên tiếp, tỉnh đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này và là lĩnh vực duy nhất đạt tỷ lệ điểm 100%, cao hơn 1,13% so với mức trung bình chung các tỉnh.

Cả nước có 48/63 tỉnh đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này. Vĩnh Phúc là địa phương đạt điểm thấp nhất (5,14/6 điểm, tương ứng 85,67%).

3.1.3. 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 12,96/13 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 12,46 điểm tương đương tỷ lệ 95,86%, xếp vị thứ 27/63 tỉnh, thành phố, tăng 6,24% và 26 bậc so với năm 2022.

Tỉnh Hòa Bình là địa phương đứng đầu bảng xếp hạng Chỉ số thành phần “Cải cách TTHC” năm 2023, đạt 99,93%. Bạc Liêu là địa phương đứng cuối bảng xếp hạng với kết quả đạt 79,48% và là địa phương duy nhất có kết quả dưới 80%.

Tỉnh có 02 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 Hội đồng thẩm định: “**Việc công bố quyết định TTHC còn chậm, muộn. Ví dụ: Quyết định số 2100/QĐ-UBND ngày 06/9/2023 của UBND tỉnh về việc công bố kèm theo Quyết định này danh mục TTHC ban hành mới và bị bãi bỏ trong lĩnh vực giám định y khoa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế**”.

(2) Tiêu chí thành phần “**Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC**”: Đạt 4,9775/5 điểm vì vẫn còn hồ sơ trễ hạn.

3.1.4. 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 6,50 điểm. Tỉnh Khánh Hòa tự đánh giá 6,44/6,50 điểm.

Kết quả đạt được: Hội đồng thẩm định thống nhất với điểm tự đánh giá của tỉnh là 6,44/6,50 điểm, đạt tỷ lệ 99,03%, xếp vị thứ 21/63; tăng 2,72% và tăng 03 bậc so với năm 2022.

Có 12/63 tỉnh đạt điểm tối đa 6,5/6,5 điểm, gồm: Lai Châu, Hà Nội, Hòa Bình, Quảng Ngãi, Ninh Thuận, Quảng Trị, Yên Bái, Đồng Tháp, Hải Phòng, Sóc Trăng, Cao Bằng, Sơn La. Bình Thuận là địa phương đạt điểm thấp nhất (5,23/6,50 điểm, tương ứng 80,46%).

Tỉnh có 1 tiêu chí thành phần bị mất điểm: “**Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015**”: Đạt 0,94/1 điểm vì tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 của tỉnh chỉ đạt 18,74% (để đạt điểm tối đa, tỷ lệ này cần trên 20%).

3.1.5. 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 6 điểm. Tỉnh tự đánh giá 5,5/6 điểm.

Kết quả đạt được: Hội đồng thẩm định được 5/6 điểm (tỷ lệ 83,33%), thấp hơn 1,50% so với mức trung bình chung các tỉnh; không thay đổi so với năm 2022; tuy nhiên cải thiện vị trí xếp hạng so với năm 2022 (xếp vị thứ 32/63, tăng 04 bậc). Theo kết quả đánh giá có 3/63 tỉnh đạt điểm tối đa, gồm: Thừa Thiên

Huế, Lào Cai, Quảng Trị; tỉnh Kiên Giang có kết quả thấp nhất, đạt 3,57 điểm, tương ứng 62,50%.

Tỉnh có 02 tiêu chí thành phần bị trừ điểm:

(1) Tiêu chí thành phần **“Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”**: Bị trừ 0,5 điểm vì trong năm 2023 có lãnh đạo cấp phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện và tương ứng bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

(2) Tiêu chí thành phần **“Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã”**: Bị trừ 0,5 điểm. Hội đồng thẩm định không thống nhất với giải trình của tỉnh với lý do *“Đối với cán bộ, ngoài chức danh trưởng đoàn thể và các đơn vị hành chính miền núi, tỉnh vẫn còn cán bộ giữ chức Phó Chủ tịch UBND, HĐND chưa có trình độ cao đẳng, đại học. Đối với công chức còn 114 trường hợp chưa đạt chuẩn. Do vậy, theo thực trạng hiện nay đánh giá là không đạt chuẩn.”*

Thời hạn 5 năm trong Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố là để địa phương giải quyết tồn tại đối với công chức chưa đạt chuẩn không phải dùng để công nhận tiêu chuẩn.”

3.1.6. 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 8 điểm. Tỉnh tự đánh giá 7,79/8 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 7,69/8 điểm, tương ứng 96,19%, xếp vị thứ 10/63 tỉnh, thành phố (giảm 0,56% và giảm 3 bậc so với năm 2022).

Có 31/63 tỉnh đạt tỷ lệ điểm trên 90%, trong đó Cần Thơ là địa phương có tỷ lệ điểm cao nhất, đạt 99,75%; tỉnh Sóc Trăng đạt tỷ lệ điểm thấp nhất, chỉ đạt 57,63%.

Có 02 tiêu chí thành phần tỉnh 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 0,76/1 điểm, tương ứng tỷ lệ giải ngân năm 2023 đạt 76%.

Ý kiến Hội đồng thẩm định: Không đồng ý *“loại trừ nguồn vốn trái phiếu chính quyền địa phương không phân bổ được”* ra khỏi tổng kế hoạch vốn tỉnh Khánh Hòa được Thủ tướng Chính phủ giao năm 2023.

(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 0.94/1 điểm, tương ứng số

phải thực hiện là 3.432.710.606 đồng; số kiến nghị của Kiểm toán đã thực hiện là 3.224.858.795.467 đồng).

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

Được đánh giá trên 03 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 tối đa đạt 12,50 điểm. Tỉnh tự đánh giá 11,92/12,50 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 10,89/12,50 điểm, đạt tỷ lệ 87,12%, xếp vị trí 16/63 tỉnh, thành phố; so với năm 2022 tăng 10,24% và tăng 15 bậc. Kết quả thống kê có 06/63 tỉnh đạt tỷ lệ điểm trên 90%, cao nhất là Bắc Giang đạt 92,16%; tỉnh có tỷ lệ điểm thấp nhất là Bạc Liêu (64,80%).

Trong 3 tiêu chí đánh giá tại lĩnh vực này, tiêu chí “Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước” là tiêu chí duy nhất được Hội đồng thống nhất đạt điểm tối đa (3/3 điểm). Có 04 tiêu chí thành phần thuộc 2 tiêu chí còn lại 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 (0,50 điểm) vì Bộ Thông tin và Truyền thông chưa triển khai kết nối nền tảng điện toán đám mây trong năm 2023.

(2) 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 0,23/1 điểm. 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 4/17 dịch vụ dữ liệu trong năm 2023, gồm: (1) Dịch vụ đồng bộ, chia sẻ dữ liệu cán bộ công chức; (2) Dịch vụ tra cứu hồ sơ TTHC của Bộ Giao thông vận tải; (3) Dịch vụ dữ liệu danh mục điện tử dùng chung; (4) Dịch vụ đồng bộ thông tin hồ sơ, trạng thái xử lý TTHC liên quan đất đai có thực hiện nghĩa vụ thuế, hồ sơ đất đai VBĐlis.

(3) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình**”: Đạt 1,34/1,50 điểm, tương ứng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 92,13% (để đạt điểm tối đa thì tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của địa phương phải đạt 100%).

(4) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện thanh toán trực tuyến**”: Đạt 1,28/1,50 điểm do mất điểm tại các nội dung đánh giá sau:

+ Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến: Đạt 0,4/0,5 điểm, tương ứng “Số TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến” trên “Số TTHC đang triển khai thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ” là 80,09% (338/422 TTHC).

3.2. Kết quả tác động của CCHC

Nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh được đánh giá, đo lường thông qua 32 tiêu chí, tiêu chí thành phần với tổng số điểm tối đa là 38,50/100 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.

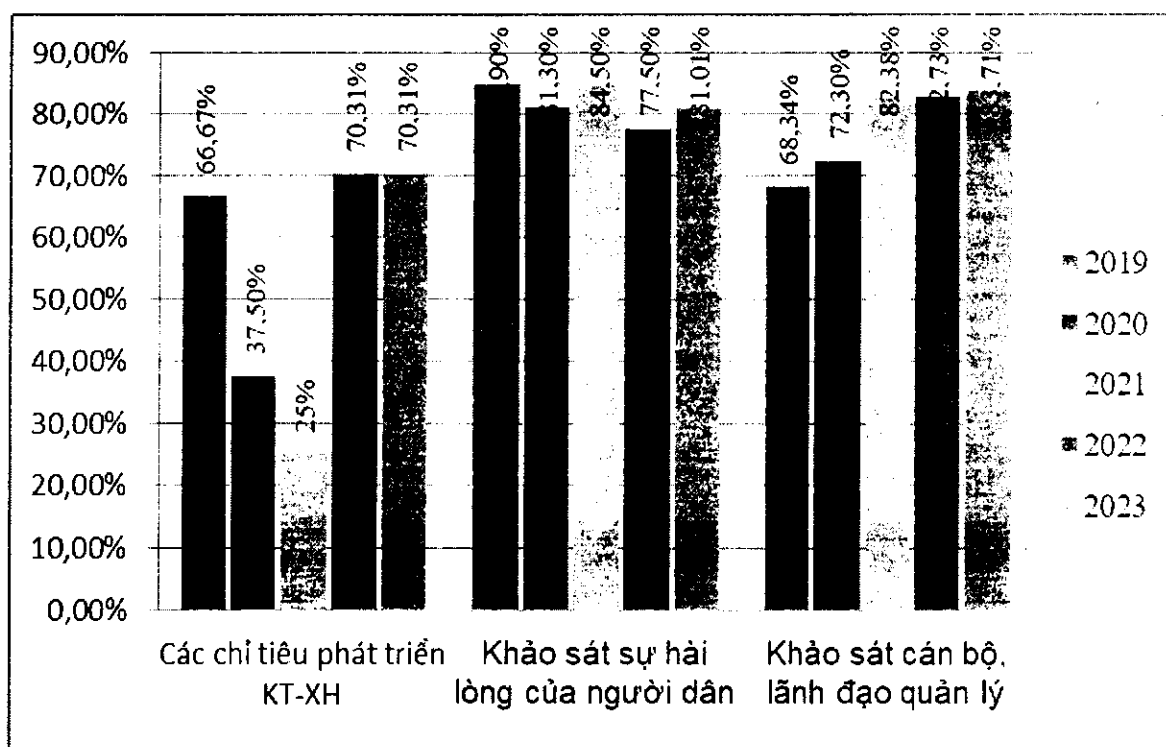
Kết quả đánh giá năm 2023, nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh trung bình đạt 30,97/38,50 điểm, tương ứng 80,45%, tăng 0,45 điểm, tương ứng 1,18% so với năm 2022. Thành phố Hải Phòng là địa phương đứng đầu ở nhóm tiêu chí đánh giá này, đạt 34,66 điểm, tương ứng 90,03%.

Nhóm tiêu chí này tỉnh Khánh Hòa đạt 31,09/38,50 điểm, tương ứng 80,75%, tăng 1,48% và tăng 5 bậc so với năm 2022 (đạt 79,27%). Kết quả cụ thể 3 trụ cột đánh giá tác động của CCHC như sau:

(1) ***Kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh:*** Có tỷ lệ điểm đánh giá thấp nhất, đạt 4,75/6,50 điểm, tương ứng 70,31% bằng với năm 2022 nhưng tăng 10 bậc, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố.

(2) ***Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý của tỉnh đánh giá CCHC của tỉnh:*** Đạt 18,42/22 điểm, tương ứng 83,71%, xếp thứ 22/63 tỉnh, thành phố, tăng 0,98% so với năm 2022 nhưng giảm 10 bậc trên bảng xếp hạng.

(3) ***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:*** Đạt 81,01%, xếp hạng 43/63 tỉnh, thành phố, tăng 3,48% và tăng 10 bậc so với năm 2022.



Biểu đồ 7. So sánh kết quả điểm các nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại Khánh Hòa trong giai đoạn 2019- 2023

Số liệu minh họa tại Biểu đồ 7 cho thấy nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội năm 2023 tiếp tục duy trì tăng trưởng so với các năm trước (mặc dù giữ nguyên điểm so với năm 2022 nhưng tăng 10 bậc trên bảng xếp hạng). Tỷ lệ điểm khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đã có cải thiện đáng kể, đạt 81,09%, tăng 3,48% và 10 bậc so với năm 2022. Trong khi đó tỷ lệ điểm khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý mặc dù tăng so với năm 2022 nhưng lại giảm 10 bậc trên bảng xếp hạng.

Kết quả cụ thể năm 2023 như sau:

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

Được đánh giá thông qua 4 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) 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 4,57/6,50 điểm, đạt tỷ lệ 70,31%, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố, tăng 10 bậc so với năm 2022.

Kết quả thống kê có 5/63 tỉnh đạt tỷ lệ điểm trên 90%, trong đó Quảng Ninh là địa phương duy nhất đạt tỷ lệ điểm 100%. Lai Châu và Ninh Thuận có kết quả

Kết quả cụ thể của từng tiêu chí thành phần:

(1) Tiêu chí “**Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh**”: Đạt 1/1 điểm. Năm 2023, toàn tỉnh thu hút được 17 dự án với tổng vốn đầu tư 100.865,7 tỷ đồng; so với năm 2022 tăng 08 dự án, thu hút thêm gần 460 tỷ đồng.

(2) Tiêu chí “**Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh**”: Đạt 1/2 điểm. Trong đó:

- Tiêu chí thành phần “**Số lượng Doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường**”: Tối đa 0,5 điểm; tỉnh Khánh Hòa không đạt điểm vì trong năm 2023 số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường không tăng so với năm 2022.

- Tiêu chí thành phần “**Số vốn đăng ký của doanh nghiệp**”: Tối đa 0,5 điểm; tỉnh Khánh Hòa không đạt điểm vì trong năm 2023 số vốn đăng ký của doanh nghiệp (bao gồm cả số vốn đăng ký mới và đăng ký bổ sung) không tăng so với năm 2022.

- Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp**”: Đạt 1/1 điểm. Tổng thu ngân sách nhà nước từ hoạt động sản xuất kinh doanh, thương mại, dịch vụ và du lịch năm 2023 là 11.002 tỷ đồng tăng 6,8% so với năm 2022.

(3) Tiêu chí “**Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao**”: Đạt 1/1,5 điểm.

Năm 2023, thu ngân sách của Khánh Hòa xếp thứ 19/63, thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh 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).

(4) 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 2023 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 2 chỉ tiêu. Áp dụng công thức đánh giá, tỉnh đạt 1,57/2 điểm, không tăng so với năm 2022.

Quảng Ninh là địa phương duy nhất hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế - xã hội được giao; Bắc Ninh và Thái Bình không đạt điểm ở tiêu chí này.

3.2.2. 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

Đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 được thực hiện với sự tham gia của nhiều cơ quan từ Trung ương tới địa phương. Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì; Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp thực hiện đo lường hài lòng và chủ trì công tác thông tin tuyên truyền về việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng. 63 UBND tỉnh thành phố hỗ trợ khảo sát thông qua việc chỉ đạo Sở Nội

là đơn vị thực hiện việc phát, thu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 trong cả nước.

Năm 2023 là năm thứ hai 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, phạm vi đánh giá. 09 nhóm chính sách công quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân được lựa chọn để người dân đánh giá, bao gồm: (1) Chính sách phát triển kinh tế; (2) Chính sách khám, chữa bệnh; (3) Chính sách giáo dục phổ thông; (4) Chính sách nước sinh hoạt; (5) Chính sách điện sinh hoạt; (6) Chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Chính sách giao thông đường bộ; (8) Chính sách an sinh, xã hội và (9) Chính sách CCHC nhà nước. Đối với dịch vụ hành chính công, người dân đánh giá các dịch vụ nói chung được cung ứng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp ở địa phương.

Về đối tượng khảo sát năm 2023, Bộ Nội vụ không chọn từ danh sách khách hàng thực hiện TTHC với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh như các năm trước mà chọn mẫu ngẫu nhiên 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), cụ thể:

- Thành phố Nha Trang: Phường Tân Lập (Tổ dân phố 1 Định Cư, Tổ dân phố Lê Quý Đôn); Phường Xương Huân (Tổ dân phố 1 Duy Phước, Tổ dân phố Duy Thanh); Xã Vĩnh Trung (Thôn Đồng Nhơn, Thôn Xuân Sơn).

- Huyện Cam Lâm: Thị trấn Cam Đức (Tổ dân phố Bãi Giếng 1, Tổ dân phố Yên Hòa); Xã Sơn Tân (Thôn Suối Cốc, Thôn Valy); Xã Cam Hiệp Bắc (Thôn Trung Hiệp 1, Thôn Trung Hiệp 2).

- Huyện Khánh Sơn: Thị trấn Tô Hạp (Thôn Dốc Gạo, Thôn Tà Lương); Xã Thành Sơn (Thôn A Pa 1, Thôn Tà Giang 2); Xã Sơn Trung (Thôn Chi Chay, Thôn Tà Nĩa).

Về đối tượng khảo sát: Tại mỗi thôn/tổ dân phố đã chọn, tiến hành chọn ngẫu nhiên các hộ gia đình để phát Phiếu khảo sát, với số lượng hộ gia đình bằng số mẫu được phân bổ. Đối tượng khảo sát là thành viên đại diện cho hộ gia đình được chọn, đảm bảo đủ 18 tuổi trở lên và có đủ năng lực hành vi. 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 2023 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; 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:

Theo kết quả công bố, kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 đạt 81,09%, thấp hơn trung bình chung các tỉnh 1,57%, xếp vị thứ 43/63; tăng 4,37% và tăng 10 bậc so với năm 2022; **xếp thứ 9/14** các tỉnh Vùng Bắc Trung bộ và Duyên hải Trung bộ (sau Hà Tĩnh, Nghệ An, Thanh Hóa, Bình Định, Đà Nẵng, Quảng Bình, Ninh Thuận, Thừa Thiên Huế).

Năm đánh giá	SIPAS	
	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng
2017	86,75%	62
2018	80,67%	42
2019	84,90%	34
2020	81,30%	50
2021	84,50%	55
2022	76,72%	53
2023	81,09%	43

Bảng 3. Tổng hợp kết quả Chỉ số SIPAS năm từ 2017-2023 của tỉnh Khánh Hòa

Số TT	NỘI DUNG	Năm 2023		Năm 2022		Tăng/giảm so với năm 2022	
		Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	81,15%	40	75,82%	51	+5,33%	+11
1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	81,49%	32	76,84%	52	+4,65%	+20
2	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	79,82%	42	74,37%	53	+5,45%	+11
3	Chất lượng chính sách	81,24%	39	76,37%	45	+4,87%	+6
4	Kết quả, tác động của chính sách	81,26%	41	75,71%	47	+5,55%	+6
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ	81,09%	43	76,72%	53	+4,37%	+10

Số TT	NỘI DUNG	Năm 2023		Năm 2022		Tăng/giảm so với năm 2022	
		Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc
1	Tiếp cận dịch vụ	81,04%	42	79,49%	48	+1,55%	+6
2	Thủ tục hành chính	81,51%	42	78,37%	54	+3,14%	+12
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	81,22%	43	77,04%	51	+4,18%	+8
4	Kết quả dịch vụ	81,78%	37	79,11%	48	+2,67%	+11
5	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	79,38%	49	74,02%	56	+5,36%	+7
SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG		81,09%	43	76,72%	53	+4,37%	+10

Bảng 4. Tổng hợp kết quả 02 nội dung tiêu chí do Bộ Nội vụ khảo sát năm 2023

a) Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Năm 2023, kết quả khảo sát của tỉnh Khánh Hòa đạt 81,15%, tuy thấp hơn trung bình chung các tỉnh 1,34% và xếp hạng 40/63 tỉnh, thành phố nhưng đã có cải thiện đáng kể so với năm 2022 (tăng 5,33% và tăng 11 bậc). 4/4 tiêu chí đánh giá nội dung này đều có tỷ lệ điểm tăng so với năm 2022, trong đó tiêu chí “Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách” tăng nhiều nhất (5,55%), ít nhất là “Hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền” (4,65%). Trung bình chung các tỉnh đạt 82,49%, cao nhất là Quảng Ninh 90,47%, thấp nhất là Bắc Kạn 75,14%.

Kết quả cụ thể của 4 tiêu chí cấu thành chỉ số “Hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách” như sau:

(1) *Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền*: Tỉnh Khánh Hòa đạt 81,49%, xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố, tăng 4,65% và 20 bậc so với năm 2022.

Quảng Ninh đạt tỷ lệ điểm cao nhất ở tiêu chí này (90,08%), thấp nhất là Bình Phước (84,77%).

(2) *Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách*: Tỉnh Khánh Hòa đạt 79,82%, xếp thứ 42/63 tỉnh, thành phố, tăng 11 bậc và tăng 5,45% so với năm 2022.

Quảng Ninh đạt tỷ lệ điểm cao nhất ở tiêu chí này (90,13%), thấp nhất là Bắc Kạn (74,65%).

(3) *Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách:* Tỉnh Khánh Hòa đạt 81,24%, xếp thứ 39/63 tỉnh, thành phố, tăng 4,87% và 6 bậc so với năm 2022.

Quảng Ninh đạt tỷ lệ điểm cao nhất ở tiêu chí này (90,61%), thấp nhất là Bắc Kạn (75,41%).

(4) *Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách:* Tỉnh Khánh Hòa đạt 81,26%, xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố, tăng 5,55% và 6 bậc so với năm 2022.

Quảng Ninh tiếp tục là địa phương đạt tỷ lệ điểm cao nhất ở tiêu chí này (90,49%), thấp nhất là Bình Phước (74,96%).

b) Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với “*Việc cung ứng dịch vụ hành chính công*” của tỉnh năm 2023 đạt 81,02%, xếp thứ hạng 43/63 tỉnh, thành phố. Kết quả này đã có cải thiện so với năm 2022 (tăng 3,41% và tăng 10 bậc). 5/5 tiêu chí đánh giá đều có tỷ lệ điểm tăng so với năm 2022 (tăng ít nhất là 1,55% và nhiều nhất là 5,36%).

Hải Dương đứng đầu bảng xếp hạng (đạt 93,16%), cuối bảng là Bắc Kạn (đạt 74,87%).

Kết quả cụ thể các chỉ số thành phần:

(1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh

Kết quả, tỉnh Khánh Hòa đạt **81,04%** ở tiêu chí này, xếp thứ hạng **42/63** tỉnh, thành phố, tăng 1,55% và tăng 6 bậc so với năm 2022; so với mức trung bình chung các tỉnh thấp hơn 1,96% (cả 3/3 tiêu chí cũng ở mức thấp hơn). Trong 03 tiêu chí đo lường sự hài lòng về Tiếp cận dịch vụ của tỉnh thì người dân đánh giá cao nhất tiêu chí “*Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết*” (nội dung tiêu chí mới thay đổi so với năm 2022) đạt 81,76%. Các tiêu chí: “*Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy*” đạt 80,09% (tăng 1,02% so với năm 2022) và “*Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn*” đạt 80,47% (tăng 0,79% so với năm 2022).

Đạt cao nhất là tỉnh Hải Dương với mức độ hài lòng đạt 91,82%; tỉnh Bình Phước có mức độ hài lòng thấp nhất với 75,59%.

(2) Chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính (TTHC)

Tỉnh Khánh Hòa đạt **81,51%**, xếp **42/63** tỉnh, thành phố, tăng 3,14% và 12 bậc so với năm 2022. Cả 4/4 tiêu chí này đều đạt trên 80% (năm 2022 không có

- Mức độ hài lòng của người dân về việc “*Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu*”: Đạt 81,68%, tăng 2,57% so với năm 2022.

- *Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định*: Đạt 72,04%, tăng 3,35% so với năm 2022.

- *Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định*: Đạt 81,44 %, tăng 3,42% so với năm 2022.

- *Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định*: Đạt 81,51%, tăng 3,2% so với năm 2022.

Hải Dương tiếp tục là tỉnh có chỉ số cao nhất (92,86%) và thấp nhất là tỉnh Bắc Kạn (74,90%).

(3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC

Tỉnh Khánh Hòa đạt **81,22%**, xếp thứ hạng **43/63** tỉnh, thành phố, tăng 4,18% và tăng 8 bậc so với năm 2022. Chỉ số này được đo lường trên 3 tiêu chí và sự hài lòng của người dân đối với 3 tiêu chí này là khá sát sao nhưng đều đạt trên 80%, cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về việc “*Công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân*”: Đạt 80,72%, tăng 4,29% so với năm 2022.

- Mức độ hài lòng về việc “*Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn*”: Đạt 81,08%, tăng 3,47% so với năm 2022.

- Mức độ hài lòng về “*Công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC*”: Đạt cao nhất trong 3 tiêu chí với 81,86%, tăng 4,4% so với năm 2022.

Hải Dương tiếp tục là địa phương có chỉ số chung cao nhất (94,06%), dẫn đầu tỷ lệ điểm trên cả 3/3 tiêu chí đánh giá; và thấp nhất vẫn là Bắc Kạn (75,3%).

(4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC

Tỉnh Khánh Hòa đạt **81,78%**, xếp thứ hạng **37/63** tỉnh, thành phố, tăng 2,67% và 11 bậc so với năm 2022. 3/3 tiêu chí đánh giá đều có giá trị chỉ số thấp hơn giá trị trung bình chung các tỉnh, thành phố trong đó tiêu chí “*Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác*” đạt cao nhất với 83,41%; “*Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn*” và “*Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng*” với kết quả tương ứng là 81,83% và 80,11%.

Hải Dương tiếp tục là địa phương có chỉ số chung cao nhất (93,93%), dẫn đầu tỷ lệ điểm trên cả 3/3 tiêu chí đánh giá và thấp nhất vẫn là Bắc Kạn

(5) Chỉ số hài lòng về việc Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC

Tỉnh Khánh Hòa đạt **79,38%**, xếp thứ hạng **49/63** tỉnh, thành phố, tăng 5,36% và 7 bậc so với năm 2022. Cả 3/3 tiêu chí đánh giá Chỉ số “Tiếp nhận phản ánh kiến nghị” đều tiệm cận dưới 80% và 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: Đạt 79,18%, tăng 5,85% so với năm 2022.

- Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định: Đạt 79,25%, tăng 3,86% so với năm 2022.

- Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời: Đạt 79,71%, mức tăng cao nhất trong 03 tiêu chí đánh giá chỉ số này (tăng 6,38% so với năm 2022).

STT	Chỉ số thành phần	Năm 2023			Năm 2022		
		Năm 2023	Cả nước	Xếp hạng	Năm 2022	Cả nước	Xếp hạng
1	Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ	81,04%	83,00%	42/63	79,49%	80,78%	48/63
2	Sự hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	81,51%	83,02%	42/63	78,37%	80,68%	54/63
3	Sự hài lòng về công chức	81,78%	83,12%	43/63	77,04%	80,35%	51/63
4	Sự hài lòng về kết quả dịch vụ	81,78%	83,03%	37/63	79,11%	80,58%	48/63
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	79,38%	82,27%	49/63	74,02%	79,76%	56/63
Chỉ số mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính		81,09%	82,66%	43/63	77,61%	80,43%	53/63

Bảng 5. Bảng tổng hợp các yếu tố tác động đến Chỉ số mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa

Từ kết quả phân tích các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa cho thấy mức độ hài lòng cả 5/5 tiêu chí được đánh giá tuy thấp hơn trung bình chung các tỉnh nhưng đã có cải thiện so với năm 2022 (5/5 tiêu chí đánh giá đều tăng cả về chỉ số và kết quả xếp hạng, trong đó có 4 tiêu chí đạt trên 80%).

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. Đã nêu ra

còn khảo sát sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công qua 10 tiêu chí. Tại tỉnh, 3 vấn đề được người dân và tổ chức mong đợi nhiều nhất là: (1) “Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân” với tỷ lệ là 48,83%; (2) “Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân” với tỷ lệ 48,02%; (3) “Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương” với tỷ lệ 46,14%.

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 văn bản quy phạm pháp luật 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 và (6) Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Năm 2023, 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 360 phiếu, giảm 01 phiếu so với năm 2022 (361 phiếu), cụ thể:

TT	Đối tượng khảo sát	Số phiếu	Tăng/giảm so với năm 2022
1	Đại biểu HĐND tỉnh	49	0
2	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (21 cơ quan)	73	+1
3	Lãnh đạo phòng chuyên môn cấp tỉnh (21 cơ quan)	212	- 2
4	Lãnh đạo UBND cấp huyện (8 huyện, thị xã, thành phố)	26	0
	Tổng số	360	- 1

Bảng 6. Tổng hợp số lượng cán bộ, lãnh đạo quản lý được khảo sát năm 2023

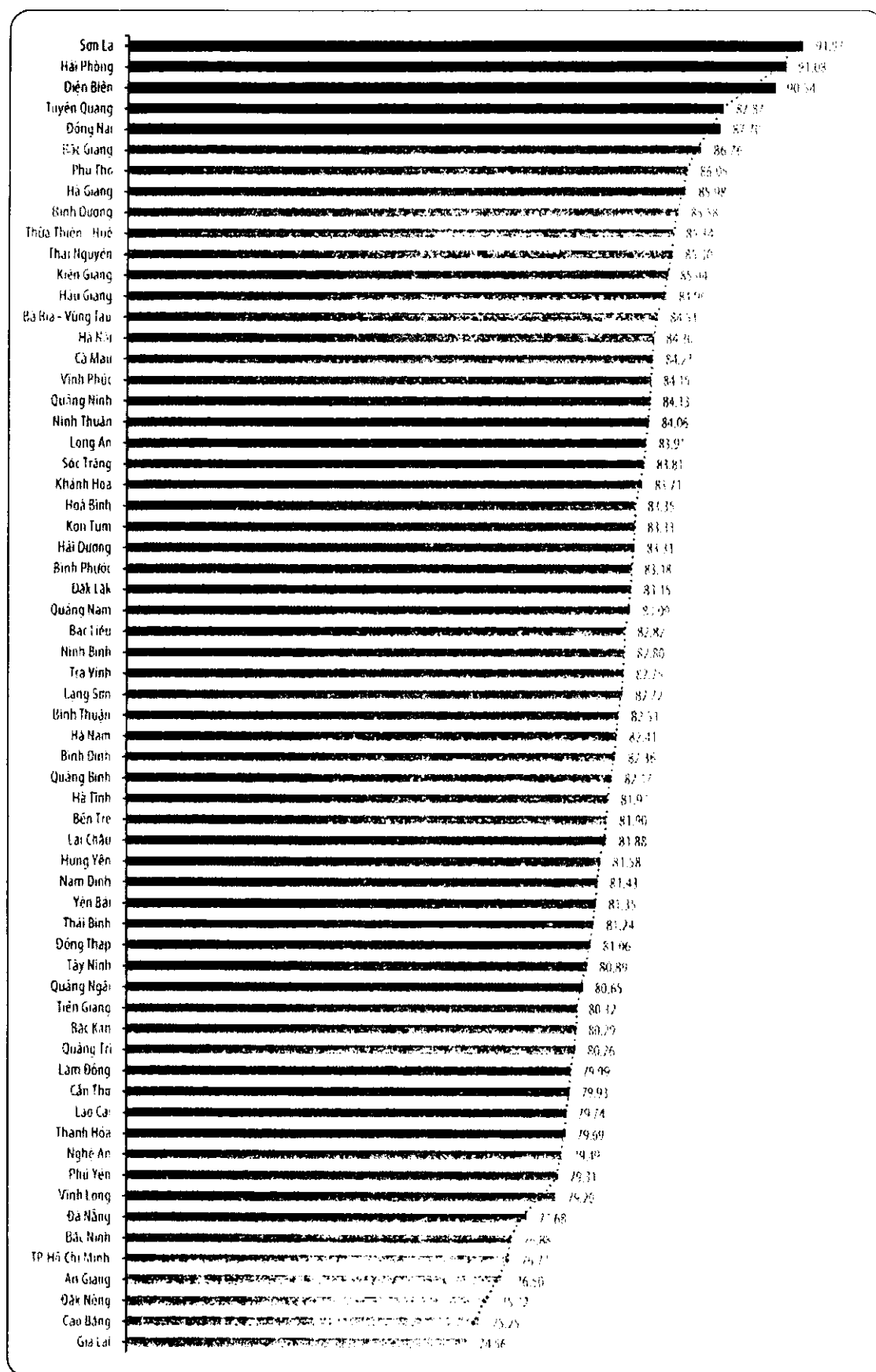
Kết quả đạt được:

Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đạt 18,42/22,00 điểm, đạt tỷ lệ 83,71%, xếp thứ 22/63 tỉnh, thành phố, tuy tăng 0,98% so với năm 2022 nhưng giảm 10 bậc trên bảng xếp hạng.

Sơn La lần thứ 2 liên tiếp là tỉnh có tỷ lệ điểm khảo sát dẫn đầu cả nước,

thấp nhất, chỉ đạt 74,56% (chênh lệch tỷ lệ điểm giữa địa phương dẫn đầu và địa phương đứng cuối khá lớn, 17,41%).

“Năm 2023, theo kết quả, 3/4 nhóm đối tượng khảo sát cho tỷ lệ điểm đánh giá cao hơn so với năm 2022 là nhóm các Đại biểu HĐND tỉnh, Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng. Nhóm Lãnh đạo Sở cho tỷ lệ điểm khảo sát đạt 83,15%, tăng 3,96% so với năm 2022 và là nhóm có kết quả đánh giá cao nhất. Tiếp theo là nhóm Lãnh đạo cấp phòng, đạt tỷ lệ 79,60%, cao hơn 3,21% so với năm 2022. Nhóm Đại biểu HĐND tỉnh và Lãnh đạo UBND cấp huyện cho kết quả đánh giá khá thấp, trong đó, thấp nhất là nhóm đối tượng Lãnh đạo UBND cấp huyện, chỉ đạt tỷ lệ 75,78%, giảm 6,17% so với năm 2022; đây là kết quả khá bất ngờ vì những năm trước đó, nhóm này luôn cho kết quả khảo sát khá cao”.



Biểu đồ 8. Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đánh giá CCHC năm 2023

a) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với “Chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành”

Tỉnh đạt 3,4/4 điểm, tương ứng **85,02%**, xếp hạng **29/63** tỉnh, thành phố, tăng 0,03 điểm, tương ứng 0,77% nhưng giảm 15 bậc so với năm 2022.

Kết quả cụ thể như sau:

Số T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2023		Năm 2022	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0,8285	82,85%	77,69%	5,16%
2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0,8426	84,26%	79,68%	4,58%
3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0,8161	81,61%	81,42%	0,19%
4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1,00	0,9137	91,37%	79,94%	11,43%
	Tổng	4,00	3,4009	85,02%	79,75%	5,27%

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 9,40/10 điểm, tương ứng 94,01%, xếp thứ 25/63 tỉnh, thành phố; tuy cao hơn 0,31% so năm 2022 nhưng giảm 15 bậc trên bảng xếp hạng.

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

Tỉnh đạt 3,28/4 điểm, tương ứng **81,97%**, xếp hạng **45/63** tỉnh, thành phố; giảm 0,78% và giảm 25 bậc so với năm 2022.

Kết quả khảo sát như sau:

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2023		Năm 2022	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1,00	0,8075	80,75%	81,64%	-0,89%
2	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1,00	0,8181	81,81%	83,39%	-1,58%
3	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1,00	0,8256	82,56%	83,67%	-1,11%
4	- Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện - Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	1,00	0,8275	82,75%	82,41%	+0,34%
	Tổng	4,00	3,28	81,97%	82,75%	+0,78%

Bảng 7. Kết quả đánh giá đối với “Tổ chức bộ máy” năm 2023

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 9,72/10,5 điểm, tương ứng 92,53%; xếp thứ 23/63 tỉnh, thành phố, tuy tăng 1,36% nhưng giảm 6 bậc so với năm 2022.

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**

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2023		Năm 2022	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1,00	0,9222	92,22%	87,34%	+4,88%
2	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1,00	0,9280	92,8%	90,54%	+2,26%
3	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1,00	0,8899	88,99%	86,92%	+2,07%
4	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1,00	0,9097	90,97%	90,55%	+0,42%
5	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1,00	0,8006	80,06%	79,85%	+0,21%
	Tổng	5,00	4,45	89,01%	87,04	+1,97%

Bảng 8. Kết quả đánh giá đối với công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức năm 2023

Tính đạt 4,45/5 điểm, tương ứng 89,01% tỷ lệ điểm tại tiêu chí này, xếp thứ 6/63 tỉnh, thành phố; tăng 1,97% và tăng 03 bậc so với năm 2022.

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

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2023		Năm 2022	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0,793	79,30%	79,43%	-0,13%
2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp,	1,00	0,8084	80,84%	78,44%	+2,40%

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2023		Năm 2022	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0,8439	84,39%	83,38%	+1,01%
4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài vào bộ máy hành chính	1,00	0,7196	71,96%	71,68%	+0,28%
	Tổng	1,00	3,1649	79,12%	78,25%	+0,87%

Bảng 9. Kết quả đánh giá đối với chất lượng đội ngũ công chức, viên chức năm 2023

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 3,16/4 điểm, tương ứng 79,12%, xếp thứ 26/63 tỉnh, thành phố; so với năm 2022 tăng 0,87% nhưng giảm 12 bậc trên bảng xếp hạng.

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 12,62/15 điểm, đạt tỷ lệ 84,10%; xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố; so với năm 2022 tăng 0,89% nhưng giảm 10 bậc xếp hạng.

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

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2023		Năm 2022	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0,7971	79,71%	77,69%	+2,02%
2	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,8279	82,79%	79,68%	+3,11%
3	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0,835	83,50%	81,42%	+2,08%

4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0,7947	79,47%	79,94%	-0,47%
	Tổng	4	3,2547	81,37%	79,75%	+1,62%

Bảng 10. Kết quả đánh giá đối với “công tác quản lý tài chính công” năm 2023

Tỉnh Khánh Hòa đạt 3,25/4 điểm, tương ứng 81,37%, xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố; tăng 1,62% so với năm 2022 (tuy nhiên giảm 4 bậc).

Tổng hợp chung kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách 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 10,95/12 điểm, tương ứng 91,25%, xếp thứ hạng 10/63 tỉnh, thành phố; so với năm 2022 tăng 0,19% nhưng giảm 3 bậc.

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 Khánh Hòa đạt 0,8661/1 điểm tại tiêu chí này, tương ứng **86,61%**, xếp thứ **16/63** tỉnh, thành phố; tuy giảm 05 bậc so với năm 2022 nhưng chỉ số tăng 2,07%.

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 11,76/13,50 điểm, tương ứng 87,11%, xếp hạng 16/63, tăng 9,66% và tăng 12 bậc so với năm 2022.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Bộ tiêu chí đánh giá Chỉ số CCHC năm 2023 cấp tỉnh không có sự thay đổi so với năm 2022, tuy nhiên việc đánh giá ngày càng khắt khe hơn của Hội đồng thẩm định đã tác động không nhỏ đến kết quả Chỉ số CCHC của cấp tỉnh nói chung và kết quả Chỉ số CCHC của tỉnh Khánh Hòa nói riêng. Do đó, kết quả đạt được của tỉnh rất đáng được ghi nhận. Theo đó, điểm của tỉnh Khánh Hòa do Hội đồng thẩm định đánh giá đạt 93,52%, xếp thứ 10/63 tỉnh, thành phố, tăng 03 bậc so với năm 2022 và duy trì kết quả 04 năm liên tục (2020 - 2023) đạt trên 90%. Điều này tiếp tục khẳng định, công tác CCHC tiếp tục nhận được sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt, chủ động, linh hoạt và bám sát thực tiễn của Tỉnh ủy, UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Số TT	Lĩnh vực	Kết quả thẩm định		Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý		Tổng hợp kết quả chung	
		Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc
1	Chỉ đạo, điều hành CCHC	94,98%	40			94,98%	40
2	Cải cách thể chế	100,00%	1	85,02%	29	94,01%	25
3	Cải cách TTHC	95,86%	27			95,86%	27
4	Cải cách tổ chức bộ máy	99,03%	21	81,97%	45	92,53%	23
5	Cải cách chế độ công vụ	83,33%	32	84,61%	13	84,10%	30
6	Cải cách tài chính công	96,19%	10	81,37%	14	91,25%	10
7	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, chính quyền số	87,12%	16	86,61%	16	87,11%	16

Bảng 11. Tổng hợp điểm Hội đồng thẩm định và kết quả khảo sát lãnh đạo quản lý năm 2023

Kết quả Bảng tổng hợp cho thấy:

- Điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với các lĩnh vực CCHC được khảo sát hầu như không có sự tương đồng với điểm đánh giá của Bộ Nội vụ và có khoảng cách khá xa. Ví dụ như lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy, theo đánh giá của Bộ Nội vụ tỉnh xếp thứ 21/63 tỉnh, thành phố, nhưng kết quả đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý chỉ xếp thứ 45/63 tỉnh, thành phố hoặc lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ, kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ, tỉnh xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố thì kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đánh giá tỉnh xếp ở vị thứ 13/63 tỉnh, thành phố.

- Điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với từng lĩnh vực CCHC có tác động không nhỏ đến kết quả xếp hạng chung của lĩnh vực đó. Ví dụ như lĩnh vực Cải cách thể chế của tỉnh được Bộ Nội vụ đánh giá đạt điểm tối đa, tuy nhiên kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh chỉ xếp thứ 29/63 tỉnh, thành phố, dẫn đến kết quả chung của lĩnh vực này chỉ xếp thứ 25/63 tỉnh, thành phố (giảm 24 bậc xếp hạng) hoặc như lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ của tỉnh được Bộ Nội vụ đánh giá xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố, tuy nhiên kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý xếp thứ 13/63 tỉnh, thành phố đã giúp chỉ số đánh giá lĩnh vực này được tăng lên 2 bậc, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố.

Xét tổng thể, năm 2023 kết quả thẩm định qua báo cáo của Bộ Nội vụ đối với tỉnh đạt 93,52%, xếp thứ 10/63 tỉnh, thành phố, tuy nhiên do kết quả điểm khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đạt 83,71%, xếp thứ 22/63 tỉnh, thành phố nên kết quả chung đạt 90,93%, xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố. Qua đây có thể thấy do điểm khảo sát của cán bộ, lãnh đạo quản lý chiếm tỷ trọng khá lớn (22%) trong Chỉ số Par-Index nên kết quả khảo sát sẽ có tác động không nhỏ đến thứ hạng của Chỉ số Par-Index trong bối cảnh chênh lệch Chỉ số Par-index giữa các vị trí đều rất nhỏ.

Năm	I. Kết quả CCHC được Hội đồng thẩm định đánh giá		II. Tác động của CCHC						Chỉ số CCHC (tổng hợp)	
			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	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	76,72%	53	82,73%	12	86,19%	25
2023	93,52%	10	70,31%	30	81,09%	43	83,71%	22	88,60%	14

Bảng 12. Tổng hợp Kết quả chỉ số và xếp hạng các nội dung đánh giá của Chỉ số Par-index tỉnh Khánh Hòa từ năm 2018 - 2023

Lần thứ 2 trong 6 năm, đánh giá của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tiệm cận với kết quả đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đối với công tác CCHC của tỉnh đều đạt trên 80% và chỉ chênh lệch 2,62% (năm 2019 độ chênh lệch trong đánh giá của 2 nhóm đối tượng là 16,52%). Bên cạnh đó, nỗ lực trong thực hiện các nhiệm vụ CCHC cũng có tác động tích cực đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Lần đầu tiên trong 6 năm, nhóm các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đứng trong top 30 tỉnh có kết quả cao nhất.

Năm 2023 là năm thứ 5 liên tiếp chỉ số CCHC của tỉnh tăng so với năm trước, vị trí xếp hạng cũng tăng 11 bậc so với năm 2022. Điều này tiếp tục khẳng định những nỗ lực của tỉnh Khánh Hòa trong việc đẩy mạnh CCHC thời gian qua đã theo kịp các tỉnh, thành khác. Tuy nhiên, để tiếp tục cải thiện vị trí

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 đều đang đẩy mạnh CCHC, cạnh tranh quyết liệt từng điểm số.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trước yêu cầu ngày càng cao trong công tác cải cách hành chính, để tiếp tục tiếp tục cải thiện Chỉ số CCHC (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) một cách bền vững trong năm 2024 và những năm tiếp theo, Sở Nội vụ kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và đề nghị các tổ chức có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

1. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả 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 Khánh Hòa về 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.

Đề cao trách nhiệm người đứng đầu, phát huy dân chủ trong công tác chỉ đạo, điều hành của các cấp chính quyền và địa phương; đổi mới phương pháp, lề lối làm việc theo hướng chuyên nghiệp. Nghiên cứu, hướng dẫn triển khai Nghị định số 73/2023/NĐ-CP ngày 29/9/2023 của Chính phủ quy định về khuyến khích, bảo vệ cán bộ năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung; đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền; tạo động lực cho cán bộ phát huy năng lực sáng tạo, cống hiến.

- 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 chuyển đổi số; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình 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.

- Chủ động xây dựng kế hoạch, phương án, đề ra giải pháp thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác, các nhiệm vụ tham mưu Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, UBND tỉnh trong năm 2024. Phối hợp chặt chẽ với các

khăn, vướng mắc trong thực thi các quy định, chế độ, chính sách ngành, địa phương; tạo sự đồng bộ, thống nhất trong quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- 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 TTHC. Tiếp tục thực hiện các giải pháp tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

- Tiếp tục rà soát, đề xuất, tham mưu sắp xếp lại tổ chức bộ máy bên trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; tiếp tục tham mưu phê duyệt vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức, viên chức cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh để làm cơ sở cho công tác bổ nhiệm, nâng ngạch, thăng hạng, đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và thực hiện chính sách cải cách tiền lương theo mục tiêu Chính phủ đề ra trong năm 2024.

- Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh; tập trung hoàn thành việc xây dựng Hệ thống thông tin Khu dân cư điện tử; gắn kết hoạt động chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số với công tác CCHC; hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Khánh Hòa; thực hiện lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử và lưu trữ tài liệu điện tử.

- 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

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 2023 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; 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, trong đó phấn đấu đạt 87% vào năm 2024.

- Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về kết quả CCHC của tỉnh tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức 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, nâng cao hiệu quả triển khai thực hiện trên các lĩnh vực được phân công.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

Tiếp tục tham mưu triển khai hiệu quả các nhiệm vụ trọng tâm chuyên 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. Tham mưu triển khai hiệu quả Bộ chỉ tiêu phục vụ chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh được ban hành kèm theo Quyết định số 971/QĐ-UBND ngày 10/4/2024.

4. 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 05/01/2024 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước được ban hành kèm theo Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 19/01/2024 và Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2024 ban hành kèm theo Quyết định số 427/QĐ-UBND ngày 07/02/2024 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.

5. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, đảng viên, nhất là người đứng đầu đối với việc thực hiện Đề án số 04-ĐA/TU, ngày 13/12/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả công tác dân vận chính quyền trong việc triển khai thực hiện các dự án phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh, góp phần thực hiện hiệu quả Nghị quyết 09-NQ/TW của Bộ Chính trị.

Trên đây là báo cáo kết quả Chi số CCHC năm 2023 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất.

Sở Nội vụ kính báo cáo./.

(Đính kèm các Phụ lục số liệu liên quan Chi số PAR INDEX và SIPAS tỉnh Khánh Hòa năm 2023)

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);
- Bưu điện tỉnh, Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thế An



Phụ lục I
KẾT QUẢ CHI TIẾT CHỈ SỐ CÁC LĨNH VỰC CCHC NĂM 2023
CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

(Kèm theo Báo cáo số 1924/BC-SNV ngày 27 /5/2024 của Sở Nội vụ)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC	9,50	10,494	9,7841	9,7841
1.1	Thực hiện kế hoạch CCHC	1,50	1,50	1,50	1,50
1.2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	0,50	0,50	0,50	0,50
1.3	Công tác kiểm tra CCHC	2,00	2,00	1,7609	1,7609
1.3.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn (CQCM) cấp tỉnh và đơn vị hành chính (ĐVHC) cấp huyện được kiểm tra trong năm	1,00	1,00	1,00	1,00
1.3.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1,00	1,00	0,7609	0,7609
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	1,00	1,00	1,00	1,00
1.5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	2,00	2,00	2,00	2,00
1.6	Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp	1,00	1,00	1,00	1,00
1.7	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1,50	1,4944	1,2623	1,2623
2	CẢI CÁCH THỂ CHẾ	10,00	6,00	6,00	9,4009
2.1	Theo dõi thi hành pháp luật	3,00	3,00	3,00	3,00
2.1.1	Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	2,00	2,00	2,00	2,00
2.1.2	Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	1,00	1,00	1,00	1,00
2.2	Rà soát văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)	1,50	1,50	1,50	1,50
2.2.1	Thực hiện công bố danh mục văn bản hết hiệu lực, ngưng hiệu lực	0,50	0,50	0,50	0,50
2.2.2	Kết quả sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế văn bản QPPL sau rà soát	1,00	1,00	1,00	1,00
2.3	Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị	1,50	1,50	1,50	1,50
2.4	Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	4,00	0	0	3,4009

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
2.4.1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0	0	0,8285 (ĐTXHH)
2.4.2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0	0	0,8426 (ĐTXHH)
2.4.3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0	0	0,8161 (ĐTXHH)
2.4.4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1,00	0	0	0,9137 (ĐTXHH)
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	14,00	12,962	12,462	12,462
3.1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1,00	1,00	1,00	1,00
3.2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	4,00	3,9845	2,4845	2,4845
3.2.1	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	0,50	0,50	0	0
3.2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan	1,50	1,50	1,50	1,50
3.2.3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1,00	0,9845	0,9845	0,9845
3.3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	3,00	3,00	3,00	3,00
3.3.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	1,00	1,00	1,00	1,00
3.3.2	Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt	0,50	0,50	0,50	0,50
3.3.3	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp	0,75	0,75	0,75	0,75
3.3.4	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	0,75	0,75	0,75	0,75
3.4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	5,00	4,9775	4,9775	4,9775
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,50	1,4943	1,4943	1,4943

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,50	1,4866	1,4866	1,4866
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,00	0,9966	0,9966	0,9966
3.4.4	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0,25	0,25	0,25	0,25
3.4.5	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	0,75	0,75	0,75	0,75
3.5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	1	1	1	1
3.5.1	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0,75	0,75	0,75	0,75
3.5.2	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	0,25	0,25	0,25	0,25
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY	10,50	6,437	6,1003	9,7157
4.1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị	6,50	3,437	3,1003	5,8882
4.1.1	Hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các CQCM cấp tỉnh và phòng chuyên môn cấp huyện	1,00	1,00	1,00	1,00
4.1.2	Thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính theo các tiêu chí	1,50	1,50	1,50	1,50
4.1.3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	1,00	0,937	0,6003	0,937
4.1.4	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1,00	0	0	0,8075 (ĐTXHH)
4.1.5	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1,00	0	0	0,8181 (ĐTXHH)
4.1.6	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1,00	0	0	0,8256 (ĐTXHH)
4.2	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế	1,00	1,00	1,00	1,00
4.2.1	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính	0,50	0,50	0,50	0,50

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
4.2.2	Thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh	0,50	0,50	0,50	0,50
4.3	Thực hiện phân cấp quản lý	3,00	2,00	2,00	2,8275
4.3.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	0,50	0,50	0,50	0,50
4.3.2	Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp huyện, cấp xã	0,50	0,50	0,50	0,50
4.3.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền phát hiện qua thanh tra, kiểm tra	1,00	1,00	1,00	1,00
4.3.4	Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	1,00	0	0	0,8275 (ĐTXHH)
5	CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	13,00	5,50	4,25	12,615
5.1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm	1,75	1,75	1,00	1,75
5.1.1	Cập nhật, hoàn thiện quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý	0,25	0,25	0,25	0,25
5.1.2	Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	0,75	0,75	0,75	0,75
5.1.3	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	0,75	0,75	0	0,75
5.2	Tuyển dụng công chức, viên chức	0,5	0,5	0,5	2,3502
5.2.1	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện, cấp xã	0,25	0,25	0,25	0,25
5.2.2	Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	0,25	0,25	0,25	0,25
5.2.3	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1,00	0	0	0,9222 (ĐTXHH)
5.2.4	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1,00	0	0	0,928 (ĐTXHH)
5.3	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	2,75	0,75	0,75	2,5496

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
5.3.1	Thực hiện quy định về bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	0,75	0,75	0,75	0,75
5.3.2	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1,00	0	0	0,8899 (ĐTXHH)
5.3.3	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1,00	0	0	0,9097 (ĐTXHH)
5.4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1,50	1,00	1,00	1,00
5.5	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	2,00	1,00	1,00	1,8006
5.5.1	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1,00	1,00	1,00	1,00
5.5.2	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1,00	0	0	0,8006 (ĐTXHH)
5.6	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã	0,50	0,50	0	0
5.7	Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4,00	0	0	3,1649 (ĐTXHH)
5.7.1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0	0	0,793 (ĐTXHH)
5.7.2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0	0	0,8084 (ĐTXHH)
5.7.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0	0	0,8439 (ĐTXHH)
5.7.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1,00	0	0	0,7196 (ĐTXHH)
6	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12,00	7,7912	6,6955	10,95
6.1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	4,00	2,7912	2,6955	3,4926
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	1,00	0,8517	0,756	0,756
6.1.2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	1,00	1,00	1,00	1,00

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
6.1.3	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1,00	0,9395	0,9395	0,9395
6.1.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1,00	0	0	0,7971 (ĐTXHH)
6.2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công	4,00	2,00	2,00	3,6629
6.2.1	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	0,25	0,25	0,25	0,25
6.2.2	Tổ chức thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	1,00	1,00	1,00	1,00
6.2.3	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	0,75	0,75	0,75	0,75
6.2.4	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1,00	0	0	0,8279 (ĐTXHH)
6.2.5	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1,00	0	0	0,835 (ĐTXHH)
6.3	Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)	1,00	0	0	0,7947 (ĐTXHH)
6.3.1	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	0,25	0,25	0,25	0,25
6.3.2	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0,75	0,75	0,75	0,75
6.3.3	Thực hiện quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị SNCL.	1,00	1,00	0	1,00
6.3.4	Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021	1,00	1,00	1,00	1,00
6.3.5	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL	1,00	0	0	0,7947 (ĐTXHH)
7	XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN, CHÍNH QUYỀN SỐ	13,50	11,924	9,7566	11,76
7.1	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu	3,50	3,2647	2,1765	2,2353
7.1.1	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu	0,50	0,50	0,50	0,50

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
7.1.2	Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyên đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây	1,00	1,00	0,50	0,50
7.1.3	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)	1,00	1,00	1,00	1,00
7.1.4	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	1,00	0,7647	0,1765	0,2353
7.2	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	3,00	3,00	3,00	3,00
7.2.1	Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại tỉnh	0,50	0,50	0,50	0,50
7.2.2	Tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử 4 cấp chính quyền	1,00	1,00	1,00	1,00
7.2.3	Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	1,50	1,50	1,50	1,50
7.3	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	7,00	5,6588	4,5801	6,5249
7.3.1	Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định	0,50	0,50	0,50	0,50
7.3.2	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh	1,00	0	0	0,8661 (ĐTXHH)
7.3.3	Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1,00	1,00	1,00	1,00
7.3.4	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1,00	1,00	1,00	1,00
7.3.5	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	0,50	0,50	0,50	0,50
7.3.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,50	1,382	0,5368	1,382
7.3.7	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,50	1,2768	1,0433	1,2768
8	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI	16,50	3,5682	4,5682	12,669
8.1	Kết quả Chi số hài lòng (SIPAS)	10,00	0	0	8,1009
8.1.1	Chi số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	1,50	0	0	1,2156
8.1.2	Chi số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	1,50	0	0	1,2227

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định lần 1	Điểm thẩm định lần 2
8.1.3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC	2,50	0	0	2,0305
8.1.4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	2,50	0	0	2,0445
8.1.5	Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	2,00	0	0	1,5876
8.2	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1,00	1,00	1,00	1,00
8.3	Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh	2,00	1,00	1,00	1,00
8.3.1	Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường	0,50	0	0	0
8.3.2	Số vốn đăng ký của doanh nghiệp	0,50	0	0	0
8.3.3	Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp	1,00	1,00	1,00	1,00
8.4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	1,50	0	1,00	1,00
8.5	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	2,00	1,5682	1,5682	1,5682



SỞ NỘI VỤ
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

Phụ lục II

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

(Kèm theo Báo cáo số 1924/BC-SNV ngày 27/5/2024 của Sở Nội vụ)

I. Kết quả chi tiết Chỉ số SIPAS năm 2023 của tỉnh Khánh Hòa

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung (Chỉ số SIPAS):	81,09%	90,61%	75,03%
1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước	81,15%	90,47%	75,14%
1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	81,49%	90,08%	84,77%
(1) Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	81,51%	90,02%	73,91%
(2) Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	81,47%	90,14%	75,44%
1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách	79,82%	90,13%	74,65%
1) Cơ quan nhà nước 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;	79,68%	90,10%	74,52%
(2) Cơ quan nhà nước 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	79,96%	90,16%	74,77%
1.3. Chất lượng chính sách	81,24%	90,61%	75,41%
(1) Chính sách về phát triển kinh tế	80,25%	90,54%	73,41%
(2) Chính sách về phát khám, chữa bệnh	83,04%	90,96%	75,63%
(3) Chính sách về phát giáo dục phổ thông	82,36%	91,05%	76,09%
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	82,09%	91,08%	76,16%
(5) Chính sách về giao thông đường bộ	79,21%	90,13%	74,77%
(6) Chính sách về điện sinh hoạt	82,29%	90,45%	75,27%
(7) Chính sách về nước sinh hoạt	79,75%	89,94%	74,52%
(8) Chính sách về an sinh xã hội	82,18%	91,37%	75,73%
(9) Chính sách về cải cách hành chính	79,71%	90,65%	74,04%
1.4. Kết quả, tác động của chính sách	81,26%	90,49%	74,96%
(1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn	80,00%	90,13%	73,76%

(2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế xã hội của địa phương ngày càng tốt hơn	80,32%	90,16%	74,41%
(3) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho bệnh viện công lập khám chữa bệnh ngày càng tốt hơn	80,72%	90,03%	73,41%
(4) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho trường phổ thông công lập ngày càng tốt hơn	81,86%	90,89%	75,37%
(5) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho trật tự, an toàn xã hội ngày càng tốt hơn	81,94%	90,94%	75,56%
(6) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho đường bộ, giao thông ngày càng tốt hơn	81,18%	90,45%	75,95%
(7) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho điện sinh hoạt ngày càng tốt hơn	83,48%	90,64%	76,70%
(8) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho nước sinh hoạt ngày càng tốt hơn	81,43%	90,32%	74,94%
(9) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho an sinh xã hội ngày càng tốt hơn	81,22%	91,62%	75,23%
(10) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho cơ quan hành chính nhà nước, CBCCVN có năng lực, thực thi công vụ ngày càng tốt hơn	80,47%	91,26%	73,91%
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	81,02%	93,16%	74,87%
2.1. Tiếp cận dịch vụ	81,04%	91,82%	75,59%
(1) Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy	80,90%	91,76%	73,98%
(2) Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi và bàn viết	81,76%	91,83%	76,31%
(3) Bộ phận Một cửa có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt	80,47%	92,40%	74,97%
2.2. Thủ tục hành chính	81,51%	92,86%	74,90%
(1) Quy định TTHC được niêm yết tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ đọc	81,68%	92,72%	75,91%
(2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định	82,04%	92,76%	75,27%
(3) Người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng theo quy định	81,44%	92,76%	74,42%
(4) Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định	80,86%	93,19%	73,66%
2.3. Công chức	81,22%	94,06%	75,30%
(1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân	80,72%	94,01%	75,99%
(2) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ	81,08%	93,94%	75,05%

(3) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC	81,86%	94,23%	74,87%
2.4. Kết quả giải quyết TTHC	81,78%	93,93%	74,48%
(1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	81,83%	93,94%	73,57%
(2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	83,41%	94,19%	75,70%
(3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng	80,11%	93,66%	74,17%
2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	79,38%	93,25%	73,86%
(1) Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79,18%	93,33%	73,62%
(2) Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định năm 2023	79,25%	93,33%	74,09%
(3) Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời	79,71%	93,08%	73,87%

II. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức năm 2023

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	77,10%
	2. Chính sách về khám, chữa bệnh	81,31%
	3. Chính sách về giáo dục phổ thông	79,38%
	4. Chính sách về nước sinh hoạt	78,22%
	5. Chính sách về điện sinh hoạt	80,99%
	6. Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	81,93%
	7. Chính sách về giao thông đường bộ	80,01%
	8. Chính sách về an sinh, xã hội	80,86%
	9. Chính sách cải cách hành chính	79,53%
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	86,74%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	83,87%
	3. Qua cơ quan nhà nước, công chức	69,18%
	4. Người thân, bạn bè	64,34%
	5. Qua đài, ti vi, báo chí	80,11%
	6. Qua mạng Internet	69,89%
	7. Khác	0,00%
Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	36,20%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	13,80%

Nhận định của người dân		Chỉ số
nước	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân	47,85%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	3,58%
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	91,41%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	8,05%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	0,54%
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	93,56%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	5,19%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	1,25%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Hình thức trực tiếp	79,52%
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình	70,71%
	3. Hình thức trực tuyến một phần	73,61%
Trải nghiệm của người dân về một số nội dung (Đã từng trải nghiệm)	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây	59,86%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã	86,05%
	3. Đã giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh	29,87%
	4. Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của huyện, quận	59,57%
	5. Đã giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của xã, phường	79,61%
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC	61,54%
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC	46,87%
	Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC	38,82%

III. Mong đợi của người dân, tổ chức năm 2023

Tiêu chí	Kết quả
1. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	48,83%
2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	48,02%
3. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	46,14%

4. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân	45,42%
5. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	44,34%
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	44,17%
7. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	43,81%
8. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	43,63%
9. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	42,01%
10. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến	41,11%



Phụ lục III

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC THỰC VỤ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CCHC TỈNH KHÁNH HÒA GIAI ĐOẠN 2012 - 2023

(Kèm theo Báo cáo số 1924/BC-SNV ngày 27 /5/2024 của Sở Nội vụ)

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	76,72%	53	82,73%	12	86,19%	25
2023	93,52%	10	81,09%	43	83,71%	22	88,60%	14

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