

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO

Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2021 do Bộ Nội vụ công bố

Kính gửi: UBND tỉnh.

Ngày 25/5/2022, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính (viết tắt là CCHC) Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số CCHC năm 2021 của các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (viết tắt là tỉnh, thành phố). Theo kết quả công bố, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa năm 2021 đạt 85,11/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 85,11% (tăng 2,54% so với năm 2020), thấp hơn 1,26% so với chỉ số trung bình chung các tỉnh, thành phố; xếp hạng 48/63 tỉnh, thành phố, vị trí không thay đổi so với năm 2020.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá, Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2021 CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ

Kết quả Chỉ số CCHC năm 2021 của các tỉnh, thành phố tiếp tục có sự tăng trưởng tích cực, cho thấy những nỗ lực, quyết tâm đẩy mạnh CCHC của chính quyền các cấp. 60/63 tỉnh, thành phố đạt kết quả Chỉ số CCHC tăng so với năm 2020; 40/63 tỉnh, thành phố đạt kết quả Chỉ số CCHC cao hơn mức giá trị trung bình (tăng 02 so với năm 2020); 62/63 tỉnh, thành phố đạt kết quả Chỉ số CCHC trên 80% (tăng 04 so với năm 2020). Khoảng cách chênh lệch kết quả Chỉ số CCHC giữa tỉnh, thành phố cao nhất và thấp nhất đã được rút ngắn lại chỉ còn 11,83% (năm 2020 là 17,79%).

Bảng 1.I. Tổng hợp kết quả Chỉ số CCHC năm 2021 của các tỉnh, thành phố

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Điểm thẩm định (Tối đa 60,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được (Tối đa 100)	Chỉ số tổng hợp CCHC
			Chỉ số SIPAS (Tối đa 10,00)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (Tối đa 23,50)	Tác động đến PT KTXH (Tối đa: 6,00)		
1	Hải Phòng	58,87	9,34	19,33	4,25	91,80	91,80
2	Quảng Ninh	58,20	9,41	18,33	5,20	91,14	91,14
3	Đà Nẵng	57,68	8,68	17,89	6,00	90,25	90,25
4	Thừa Thiên Huế	58,18	8,86	18,28	4,00	89,32	89,32
5	Vĩnh Phúc	57,00	8,70	19,08	4,50	89,28	89,28
6	Thái Nguyên	56,76	8,94	19,19	4,30	89,20	89,20

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Điểm thăm định (Tối đa 60,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được (Tối đa 100)	Chỉ số tổng hợp CCHC
			Chỉ số SIPAS (Tối đa 10,00)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (Tối đa 23,50)	Tác động đến PT KTXH (Tối đa: 6,00)		
7	Bắc Giang	58,51	9,00	18,88	2,25	88,65	88,65
8	Hà Tĩnh	57,68	9,12	18,11	3,70	88,61	88,61
9	Phú Thọ	56,29	8,93	19,24	4,13	88,59	88,59
10	Hà Nội	57,48	8,71	17,85	4,50	88,54	88,54
11	Lào Cai	56,67	8,51	19,07	4,20	88,44	88,44
12	Hung Yên	56,38	9,21	18,10	4,65	88,34	88,34
13	Bình Dương	56,45	8,78	18,14	4,50	87,87	87,87
14	Thanh Hóa	55,92	8,77	18,30	4,84	87,83	87,83
15	Sơn La	56,86	9,01	18,74	3,00	87,62	87,62
16	Bà Rịa-Vũng Tàu	59,19	8,73	17,69	2,00	87,61	87,61
17	Nghệ An	55,66	8,69	18,24	5,00	87,59	87,59
18	Sóc Trăng	56,27	8,95	19,32	3,00	87,54	87,54
19	Hải Dương	55,28	9,20	19,89	3,00	87,38	87,38
20	Ninh Bình	57,33	8,93	18,54	2,50	87,29	87,29
21	Yên Bái	55,03	8,93	18,49	4,79	87,24	87,24
22	Long An	57,83	8,65	18,72	2,00	87,20	87,20
23	Lạng Sơn	56,31	8,72	17,31	4,78	87,11	87,11
24	Điện Biên	54,64	8,72	20,75	3,00	87,11	87,11
25	Hòa Bình	55,33	8,69	19,05	4,00	87,06	87,06
26	Đồng Tháp	58,67	8,95	18,18	1,00	86,8	86,80
27	Hậu Giang	55,62	8,46	19,69	3,00	86,77	86,77
28	Hà Giang	56,17	8,86	17,73	4,00	86,77	86,77
29	Lâm Đồng	57,36	8,77	18,63	2,00	86,75	86,75
30	Bình Định	55,81	8,76	18,13	4,00	86,7	86,70
31	Lai Châu	57,18	8,67	18,34	2,50	86,69	86,69
32	Bắc Ninh	55,50	9,01	18,16	4,00	86,67	86,67
33	Quảng Nam	56,68	8,41	17,49	4,00	86,58	86,58
34	Tuyên Quang	55,44	8,63	18,97	3,53	86,57	86,57
35	Ninh Thuận	55,43	8,87	19,25	3,00	86,55	86,55
36	Đắk Lắk	57,05	8,36	17,62	3,50	86,52	86,53
37	Bến Tre	55,92	8,72	17,88	4,00	86,52	86,53

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Điểm thăm định (Tối đa 60,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được (Tối đa 100)	Chỉ số tổng hợp CCHC
			Chỉ số SIPAS (Tối đa 10,00)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (Tối đa 23,50)	Tác động đến PT KTXH (Tối đa: 6,00)		
38	Tây Ninh	57,87	8,46	17,13	3,00	86,46	86,46
39	Quảng Ngãi	56,12	8,45	17,88	4,00	86,45	86,45
40	Nam Định	56,19	8,46	18,06	3,69	86,40	86,40
41	Đắk Nông	54,97	8,57	17,71	5,00	86,26	86,26
42	Gia Lai	57,05	8,62	17,50	3,00	86,17	86,17
43	TP.Hồ Chí Minh	57,39	8,66	16,00	4,00	86,05	86,05
44	Bạc Liêu	55,03	8,70	18,18	4,00	85,92	85,92
45	Quảng Bình	54,12	8,34	18,36	4,99	85,81	85,81
46	Cà Mau	55,35	8,80	18,43	3,00	85,58	85,58
47	An Giang	57,66	8,61	17,95	1,00	85,22	85,22
48	Khánh Hòa	55,80	8,45	19,36	1,50	85,11	85,11
49	Bình Phước	55,91	8,33	17,79	3,00	85,02	85,02
50	Thái Bình	54,22	8,66	17,45	4,66	84,99	84,99
51	Cần Thơ	56,67	8,54	17,50	2,25	84,97	84,97
52	Trà Vinh	55,11	8,74	18,00	3,00	84,86	84,86
53	Quảng Trị	55,86	8,57	17,39	3,00	84,82	84,82
54	Bắc Kạn	55,32	8,83	17,04	3,50	84,69	84,69
55	Đồng Nai	54,56	8,95	16,32	3,50	83,33	83,33
56	Bình Thuận	54,98	8,31	16,97	3,00	83,26	83,26
57	Cao Bằng	54,78	8,29	16,82	3,00	82,89	82,89
58	Vĩnh Long	54,77	8,70	17,35	2,00	82,82	82,82
59	Kon Tum	54,09	8,63	16,73	3,00	82,45	82,45
60	Hà Nam	52,07	8,82	17,62	3,00	81,51	81,51
61	Phú Yên	53,27	8,44	16,71	3,00	81,41	81,41
62	Tiền Giang	54,42	8,54	17,41	0,00	80,37	80,37
63	Kiên Giang	50,67	8,39	18,91	2,00	79,97	79,97
Trung bình		56,08	8,72	18,15	3,42	86,37	86,37

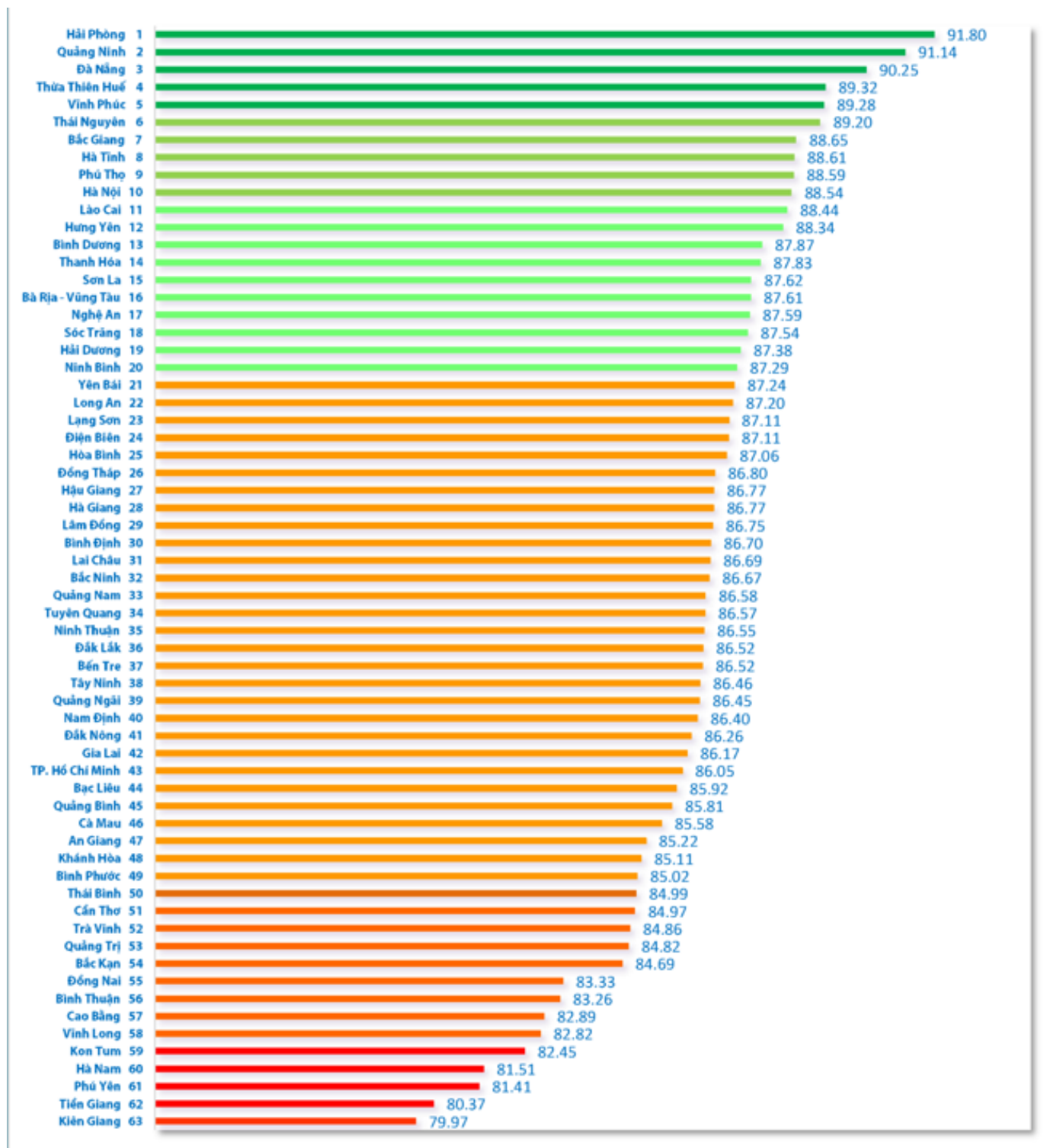
Chỉ số CCHC năm 2021 các tỉnh, thành phố được phân theo 03 nhóm:

- Nhóm A đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên (có 03 tỉnh, thành phố; tăng 01 so với năm 2020);

- Nhóm B đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90% (có 59 tỉnh, thành phố; tăng 03 so với năm 2020);

- Nhóm C đạt kết quả Chỉ số từ 70% - dưới 80% (có 01 tỉnh, thành phố; giảm 04 so với năm 2020).

Giá trị chung bình chung Chỉ số CCHC năm 2021 đạt cao nhất trong 10 năm đánh giá (86,37%) cao hơn 2,65% so với giá trị trung bình năm 2020 (đạt 83,72%) và cũng là năm thứ 3 liên tiếp đạt giá trị trung bình trên 80%.

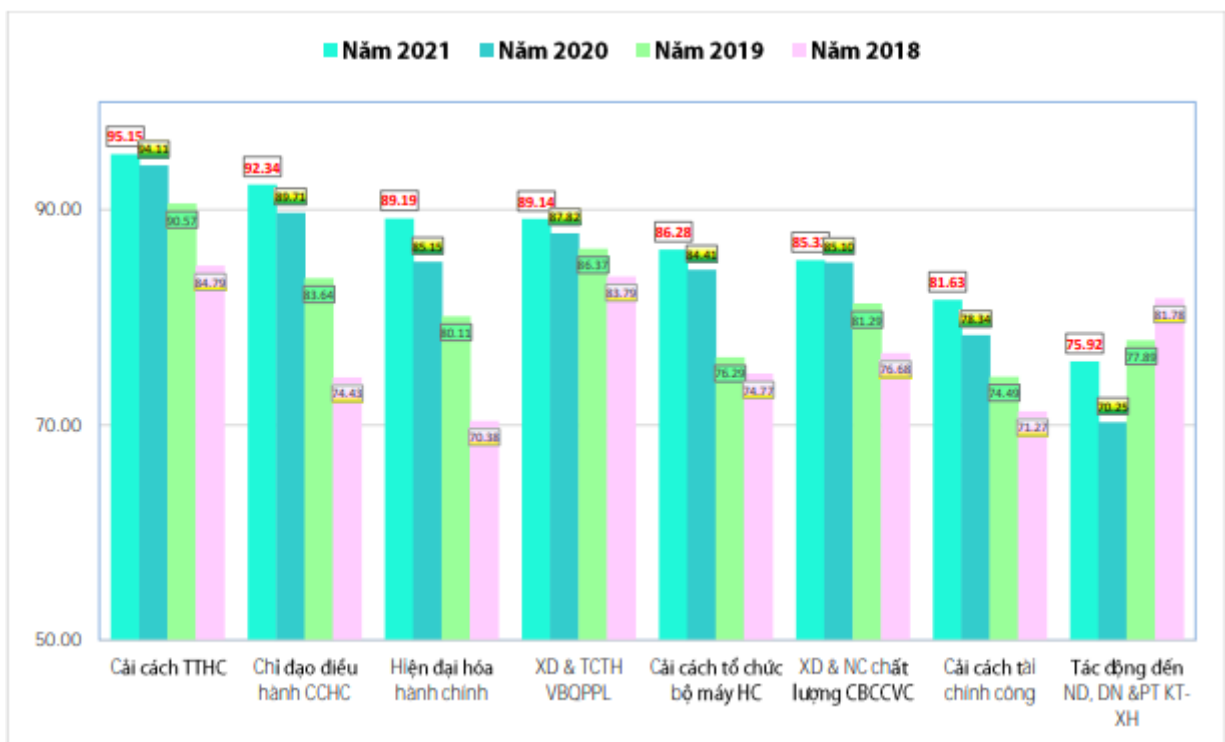


Biểu đồ 1.I. Chỉ số CCHC năm 2021 của các tỉnh, thành phố

Tỉnh Hải Phòng là địa phương dẫn đầu bảng xếp hạng với kết quả Chỉ số CCHC đạt 91,80%, kế tiếp lần lượt là Quảng Ninh với chỉ số đạt 91,14%, Đà Nẵng đạt 90,25%,... Tỉnh Kiên Giang là địa phương đứng cuối bảng xếp hạng với chỉ số đạt 79,97% - Đây là địa phương duy nhất có Chỉ số CCHC dưới 80% (Xem biểu đồ 1.I).

So sánh giá trị trung bình các chỉ số thành phần

8/8 chỉ số thành phần có giá trị trung bình tăng cao hơn so với năm 2020, trong đó có 7 chỉ số thành phần đạt giá trị trung bình trên 80%. Chỉ số thành phần “Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)” có giá trị trung bình cao nhất so với các chỉ số thành phần còn lại, đạt 95,15% (+ 1,04%); tiếp đến lần lượt là “Công tác chỉ đạo điều hành CCHC” đạt 92,34% (+ 2,63%), “Hiện đại hóa hành chính” đạt 89,19% (+ 4,04%), “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) của tỉnh” đạt 89,14% (+ 1,32%), “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính” đạt 86,28% (+ 1,87%), “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN” đạt 85,32% (+ 0,22%), “Cải cách tài chính công” đạt 81,63% (+ 3,29%). Chỉ số thành phần “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương” mặc dù tăng (+ 5,67%) nhưng cũng chỉ đạt 75,92% và là chỉ số thành phần duy nhất đạt giá trị trung bình dưới 80% (Xem biểu đồ 2.I).



Biểu đồ 2.I. So sánh giá trị trung bình các Chỉ số thành phần

II. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2021 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa

Năm 2021, kết quả thực hiện CCHC của tỉnh Khánh Hòa được Bộ Nội vụ công bố đạt 85,11/100,00 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 85,11% (tăng 2,54% so với năm 2020), thấp hơn 1,26% so với chỉ số trung bình chung các tỉnh, thành

phố; xếp hạng 48/63 tỉnh, thành phố (vị trí không thay đổi so với năm 2020). Đây là năm thứ 3 liên tiếp sau 8 năm, tỉnh Khánh Hòa có Chỉ số CCHC thấp hơn mức trung bình chung các tỉnh, thành phố. Trong đó:

- Kết quả CCHC được Hội đồng thẩm định đạt 55,80/60,50 điểm, tương đương 92,23%, tăng 0,60 điểm và 0,99% so với năm 2020, đạt tỷ lệ cao nhất trong 10 năm qua. Tuy nhiên, kết quả này thấp hơn 0,28 điểm tương đương 0,46% so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp vị trí 38/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có điểm thẩm định cao nhất là Bà Rịa-Vũng Tàu (đạt 59,19 điểm, tương đương 97,83%), thấp nhất là Kiên Giang (đạt 50,67 điểm, tương đương 83,75%).

- Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác CCHC của tỉnh và tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: Đạt 29,31/39,50 điểm (tương đương 74,20%), tăng 1,94 điểm (tương đương 4,91%) so với năm 2020; thấp hơn 0,98 điểm (tương đương 2,49%) so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có điểm cao nhất là Quảng Ninh (đạt 32,94 điểm, tương đương 83,39%), thấp nhất là Tiền Giang (đạt 25,95 điểm, tương đương 65,70%).

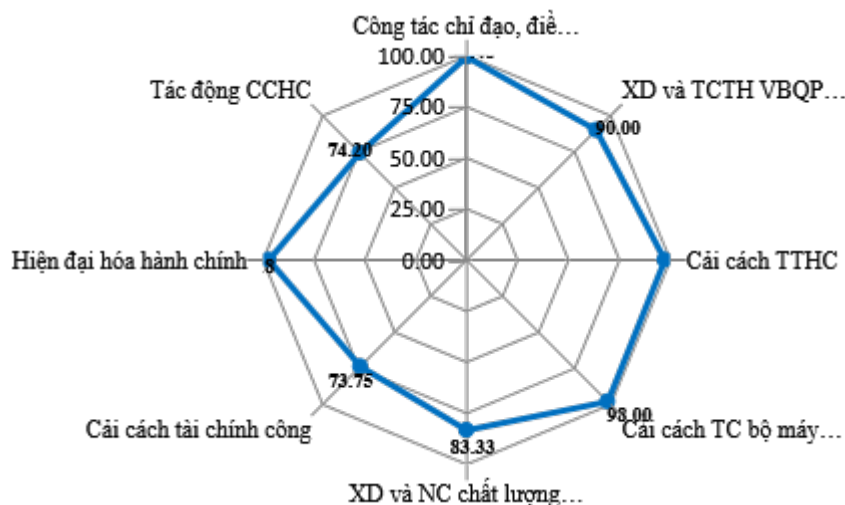
Bảng 1.II: Tổng hợp kết quả Chỉ số các lĩnh vực năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa

Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định	
				Điểm	Tỷ lệ
I.	Kết quả CCHC được thẩm định	60,50	57,36	55,80	92,23%
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	8,50	7,00 ¹	8,46	99,48%
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh	5,00	4,50	4,50	90,00%
3	Cải cách TTHC	13,50	13,41	13,14	97,33%
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	7,00	6,86	6,86	98,00%
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC	7,50	7,25	6,25	83,33%
6	Cải cách tài chính công	8,00	6,14	5,90	73,75%
7	Hiện đại hóa hành chính	11,00	10,69	10,69	97,18%
II.	Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh	39,50		29,31	74,20%
1	Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6,00	1,50	1,50	25,00%

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

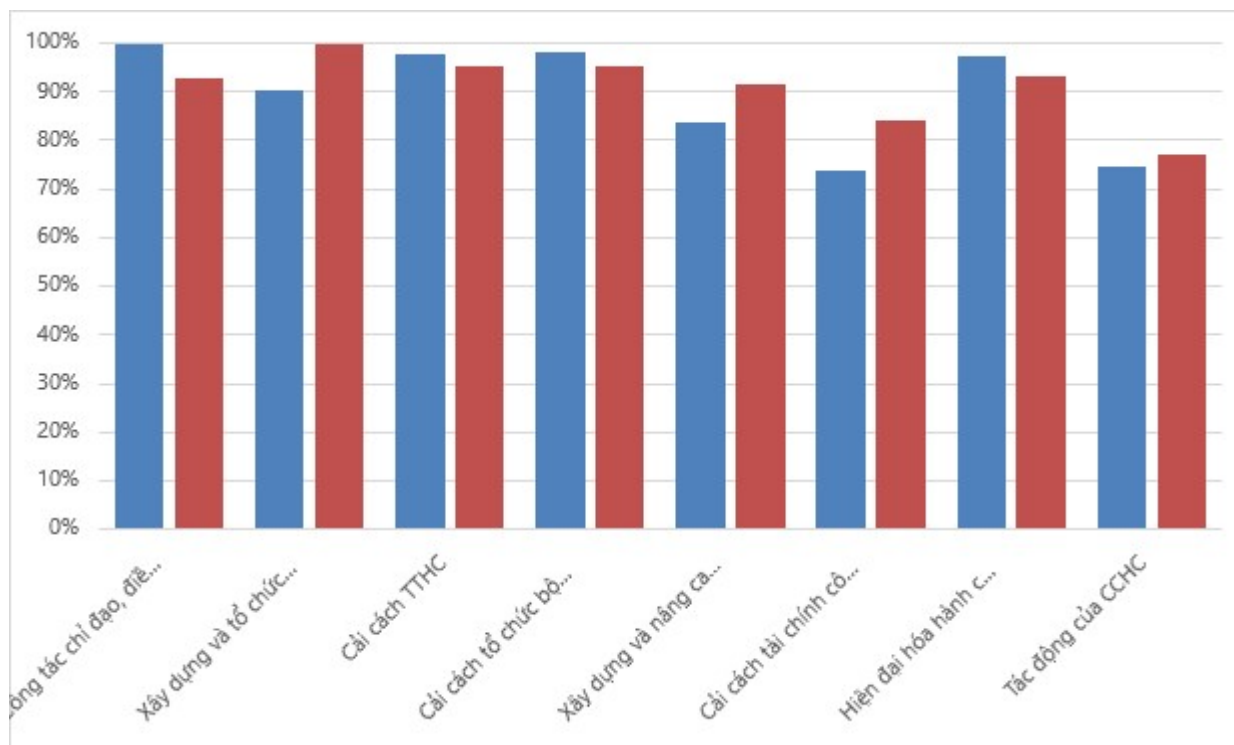
Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định	
				Điểm	Tỷ lệ
2	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	10,00	Theo kết quả khảo sát của BNV	8,45	84,50%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	23,50		19,36	82,38%
Chỉ số CCHC năm 2021		100	57,36	85,11	85,11%

Kết quả phân tích có 6/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm đạt trên 80%, trong đó có 5 lĩnh vực đạt từ 90% trở lên, gồm: “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” đạt 99,48%, cao nhất trong các lĩnh vực; “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính” đạt 98%; “Cải cách TTHC” đạt 97,33%; “Hiện đại hóa hành chính” đạt 97,18%; “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh” đạt 90%; “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC “ đạt 83,33%. 2/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm đạt dưới 80% đó là: “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh” đạt 74,20% và “Cải cách tài chính công” đạt 73,75%.



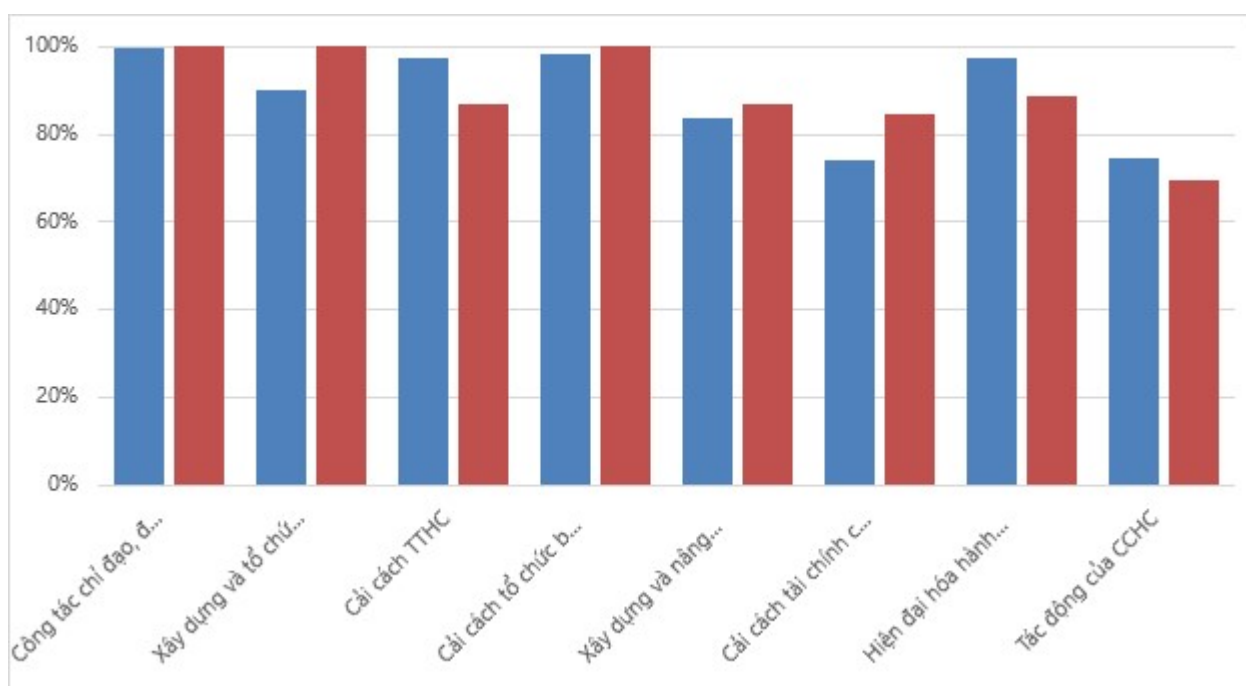
Biểu đồ 1.II. Chỉ số CCHC thành phần năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa

Tỉnh Khánh Hòa có 4/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm cao hơn tỷ lệ điểm trung bình các tỉnh, thành phố, gồm: “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” cao hơn 7,13%; tiếp đó lần lượt là “Hiện đại hóa hành chính” cao hơn 4,31%, “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính” cao hơn 3,04%, “Cải cách TTHC” cao hơn 2,17% (Xem Biểu đồ 2.II).



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

So với năm 2020, có 3 lĩnh vực có tỷ lệ điểm tăng (cao nhất là “Cải cách TTHC” tăng 10,59%; “Hiện đại hóa hành chính” tăng 8,82%; “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh” tăng 4,91%). 5 lĩnh vực có tỷ lệ điểm giảm (nhiều nhất là “Cải cách tài chính công”, giảm 10,83%; tiếp đến lần lượt là: “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh” giảm 10%; “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN”, giảm 3,34%; “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính”, giảm 2%; “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”, giảm 0,47% (Xem Biểu đồ 3.II).



Biểu đồ 3.II. So sánh Chỉ số CCHC năm 2021 với năm 2020

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

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

Được đánh giá trên 82 tiêu chí, tiêu chí thành phần, tỷ trọng điểm đánh giá tối đa 60,50/100 điểm. Kết quả đánh giá năm 2021, nhóm tiêu chí thực hiện nhiệm vụ CCHC của các tỉnh, thành phố đạt điểm trung bình 56,08/60,5 điểm, đạt tỷ lệ 92,69%, cao hơn 3,2% so với năm 2020 (đạt 89,49%).

Hội đồng thẩm định đánh giá tỉnh đạt 55,80/60,50 điểm đạt 92,23%, thấp hơn trung bình chung cả nước 0,46%, xếp thứ 38/63 tỉnh, thành phố. Kết quả cụ thể như sau:

2.1.1. Chỉ đạo, điều hành CCHC

Được đánh giá trên 6 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.

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

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 8,46/8,5 điểm (đạt tỷ lệ 99,48%), cao hơn 7,13% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố, giảm 0,52% so với năm 2020 (đạt tỷ lệ 100%), xếp vị thứ 11/63 tỉnh, thành phố (vị thứ cao nhất so với các lĩnh vực còn lại). Có 06 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này, gồm: Quảng Ninh, Bình Dương, Ninh Bình, Long An, Đồng Tháp, Bình Thuận. Tỉnh Kiên Giang đạt điểm thấp nhất 4,86/8,5 điểm, tương đương 57,18%.

Theo Báo cáo số 71/BC-VPCP ngày 04/01/2022 của Văn phòng Chính phủ, tỉnh được giao 45 nhiệm vụ, trong đó có 41 nhiệm vụ hoàn thành đúng hạn, 4 nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn (tổng số nhiệm vụ được giao không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn). Do đó tỉnh chỉ đạt 1,46/1,50 điểm tại tiêu chí “Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao”.

2.1.2. Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL tại tỉnh

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

Các tiêu chí này tối đa đạt 5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 4,5/5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 4,5/5,5 điểm (đạt tỷ lệ 90%), thấp hơn 9,63% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 10% so với năm 2020 (đạt tỷ lệ 100%); xếp vị trí 63/63 tỉnh, thành phố. Có 56/63 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này.

Tiêu chí “**Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị**”: Đạt 1/1,5 điểm vì trong năm 2021 có 01 văn bản cần xử lý nhưng xử lý chậm.

2.1.3. Cải cách TTHC

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

Các tiêu chí này tối đa đạt 13,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 13,41/13,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 13,14/13,5 điểm (đạt tỷ lệ 97,33%), cao hơn 2,17% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; tăng 10,59% so với năm 2020; xếp vị thứ 23/63 tỉnh, thành phố. Bắc Ninh và Lai Châu là 02 tỉnh đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này. Thấp nhất là tỉnh Phú Yên, đạt 9,88 điểm, tương đương 73,19%.

Có 3 tiêu chí thành phần bị mất điểm, cụ thể:

- Tiêu chí thành phần “**Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố**”: Đạt 0/0,25 điểm.

Ý kiến của Hội đồng thẩm định: Tỉnh Khánh Hòa chưa đáp ứng thời hạn về công khai TTHC, vẫn còn quyết định nhập đăng tải công khai chậm.

- Tiêu chí thành phần “**Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC**”: Đạt 4,91/5 điểm vì vẫn còn hồ sơ trễ hạn.

- Tiêu chí thành phần “**Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh**”: Đạt 0,73/0,75 điểm vì còn phản ánh, kiến nghị chưa xử lý đúng quy định.

2.1.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy; (2) Thực hiện các quy định về quản lý biên chế; (3) Thực hiện phân cấp quản lý.

Các tiêu chí này tối đa đạt 7 điểm. Tỉnh tự đánh giá 6,86/7 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 6,86/7 điểm (đạt tỷ lệ 98%), cao hơn 3,04% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 2% so với năm 2020; xếp vị thứ 37/63 tỉnh, thành phố. Có 35/63 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này. Tỉnh Hòa Bình đạt điểm thấp nhất, đạt 5,25 điểm, tương đương 75%.

Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015**”: Đạt 0,86/1 điểm vì tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 chỉ đạt 8,6%.

2.1.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

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) Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh; (4) Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; (5) Đánh giá, phân loại công chức, viên chức; (6) Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCCVN; (7) Cán bộ, công chức cấp xã.

Các tiêu chí này tối đa đạt 7,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 7,25/7,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 6,25/7,5 điểm (đạt tỷ lệ 83,33%), thấp hơn 7,86% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 3,34% so với năm 2020; xếp vị thứ 56/63 tỉnh, thành phố. Có 35/63 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này. Tỉnh Hòa Bình đạt điểm thấp nhất, đạt 5,25 điểm, tương đương 75%.

Có 3 tiêu chí thành phần bị mất điểm, cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt**”: Đạt 0,5/1 điểm. Ý kiến Hội đồng thẩm định: Sau khi sắp xếp tổ chức bộ máy, chức năng nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị tỉnh chưa sửa đổi, bổ sung, cập nhật, điều chỉnh vị trí việc làm của công chức theo cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ mới theo Điều 16 Nghị định số 62/2020/NĐ-CP quy định trách nhiệm của UBND tỉnh.

(2) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt**”: Đạt 0,5/1 điểm. Ý kiến Hội đồng thẩm định: Sau khi sắp xếp tổ chức bộ máy, chức năng nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị tỉnh chưa sửa đổi, bổ sung, cập nhật, điều chỉnh vị trí việc làm của viên chức theo cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ mới theo Điều 16 Nghị định số 62/2020/NĐ-CP quy định trách nhiệm của UBND tỉnh.

(3) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã**”: Đạt 0/0,25 điểm vì tỉnh vẫn còn cán bộ cấp xã chưa đạt chuẩn.

2.1.6. Cải cách tài chính công

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

Các tiêu chí này tối đa đạt 8 điểm. Tỉnh tự đánh giá 6,14/8 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 5,9/8 điểm (đạt tỷ lệ 73,75%, thấp nhất trong 7 lĩnh vực được đánh giá), thấp hơn 9,99% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; giảm 10,83% so với năm 2020; xếp vị thứ 56/63 tỉnh, thành phố. Thành phố Hải Phòng đạt điểm cao nhất ở lĩnh vực này, đạt 7,92 điểm, tương đương 99%, thấp nhất là Bắc Ninh, chỉ đạt 4,88/8 điểm, tương đương 61%.

Có 4 tiêu chí thành phần bị mất điểm, cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm**”: Đạt 0,67/1,00 điểm vì giải ngân chỉ đạt 67,48% (số liệu

báo cáo của Bộ Tài chính).

(2) Tiêu chí thành phần “**Số đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên**”: Đạt 0/0,5 điểm vì năm 2021, tỉnh Khánh Hòa không có thêm đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên.

(3) Tiêu chí thành phần “**Số đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm một phần chi thường xuyên**”: Đạt 0,25/0,5 điểm vì năm 2021, tỉnh Khánh Hòa chỉ có 01 đơn vị chuyển từ đơn vị do ngân sách nhà nước đảm bảo toàn bộ chi thường xuyên thành đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm một phần chi thường xuyên (yêu cầu phải từ 2 đơn vị trở lên).

(4) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015**”: Đạt 0/1 điểm vì tỷ lệ chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp không giảm so với năm 2015.

2.1.7. Hiện đại hóa hành chính

Được đánh giá trên 4 tiêu chí: (1) Ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh; (2) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến; (3) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; (4) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định.

Các tiêu chí này tối đa đạt 11 điểm. Tỉnh tự đánh giá 10,69/11 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt điểm 10,69/11 điểm (đạt tỷ lệ 97,18%), cao hơn 4,31% so với mức trung bình chung các tỉnh, thành phố; tăng 8,82% so với năm 2020; xếp vị thứ 14/63 tỉnh, thành phố. Bắc Giang, Yên Bái, Cà Mau, Bình Phước là 4 tỉnh đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này; thấp nhất là Cao Bằng, chỉ đạt 8,26/11 điểm, tương đương 75,09%.

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

(1) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử**”: Đạt 0,87/1 điểm vì tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử chưa đạt yêu cầu.

(2) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**”: Đạt 0,82/1 điểm vì tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đạt yêu cầu.

2.2. Kết quả tác động của CCHC

Nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh, thành phố được đánh giá, đo lường thông qua 32 tiêu chí, tiêu chí thành phần với tổng số điểm tối đa là 39,5/100 điểm, bao gồm 3 trụ cột đánh giá:

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

(2) Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của đội ngũ lãnh đạo, quản lý tại các sở,

ngành, huyện: 23,5 điểm

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

Kết quả đánh giá năm 2021, nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh, thành phố đạt điểm trung bình là 30,29/39,50 điểm tương đương 76,69%, cao hơn 1,81% so với năm 2020 (đạt 74,88%).

Nhóm tiêu chí này tỉnh đạt 29,31/39,50 điểm (tương đương 74,2%), tăng 1,94 điểm (tương đương 4,91%) so với năm 2020; thấp hơn 0,98 điểm (tương đương 2,49%) so với kết quả trung bình chung cả nước, xếp thứ 46/63 tỉnh, thành phố. Kết quả cụ thể như sau:

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

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

Tổng điểm của các tiêu chí này là 6 điểm. Tỉnh tự đánh giá 1,5 điểm.

Kết quả đạt được: Hội đồng thẩm định thống nhất với điểm tự đánh giá của tỉnh, đạt 1,5/6 điểm, xếp thứ 60/63 tỉnh, thành phố (giảm 0,75 điểm và 17 bậc so với năm 2020).

Thống kê cho thấy, thành phố Đà Nẵng là đơn vị duy nhất đạt điểm tối đa và tỉnh Tiền Giang là đơn vị duy nhất không có điểm ở nhóm tiêu chí đánh giá này.

* Có 3 tiêu chí, tiêu chí thành phần tỉnh *không có* điểm, gồm:

(1) Tiêu chí “**Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh**” (tối đa 1 điểm): Năm 2021 toàn tỉnh thu hút được 26 dự án đầu tư với tổng vốn đăng ký 6.210 tỷ đồng, thấp hơn so với năm 2020 thu hút được 23 dự án với tổng vốn đăng ký 7.526 tỷ đồng. Do đó, tỉnh Khánh Hòa cùng với 13 tỉnh, thành khác không có điểm ở tiêu chí này.

(2) Tiêu chí “**Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP)**” (tối đa 1 điểm): GRDP tỉnh Khánh Hòa năm 2021 giảm 5,58% so với năm 2020. Có 27 tỉnh, thành phố không có điểm ở tiêu chí này (năm 2020 có 60/63 tỉnh, thành phố không có điểm ở tiêu chí này).

(3) Tiêu chí “**Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao**” (tối đa 1 điểm): Trong tổng số 21 chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2021 do HĐND tỉnh giao, có 8/21 chỉ tiêu không đạt kế hoạch (dưới 90% chỉ tiêu đạt và vượt). Chỉ có 16 tỉnh, thành phố có điểm ở tiêu chí này.

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

(1) Tiêu chí “**Mức độ phát triển doanh nghiệp**”: chỉ đạt 1/2 điểm vì trong

năm 2021 tình chỉ cấp mới đăng ký thành lập cho 1.204 doanh nghiệp, giảm 34,7% so với năm 2020.

Kết quả thống kê cho thấy có 11/63 tỉnh, thành phố đạt tối đa 2 điểm ở tiêu chí này. Một số tỉnh, thành phố lớn bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi đại dịch Covid-19 nhưng vẫn đạt điểm tối đa ở tiêu chí này như: thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Đà Nẵng, tỉnh Bình Dương,...

(2) Tiêu chí “**Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao**”: Năm 2021, tổng thu NSNN trên địa bàn tỉnh là 14.109 tỷ đồng, vượt 2,6% dự toán và vượt 2,1% so với cùng kỳ năm 2020. Do đó, tỉnh chỉ đạt 0,5/1 điểm ở tiêu chí này. Có 8/63 tỉnh, thành phố không có điểm ở tiêu chí này trong đó có thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương.

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

Kết quả này được cấu thành từ 5 chỉ số: (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.

Các chỉ số trên được xác định trên cơ sở khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công ở cả 3 cấp hình chính trên địa bàn tỉnh, với tổng số mẫu khảo sát là 480 phiếu. Cụ thể:

- Cấp tỉnh: 120 phiếu, khảo sát khách hàng của 6 Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Xây dựng, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp.

- Cấp huyện: 180 phiếu, khảo sát khách hàng thực hiện TTHC lĩnh vực đất đai và đăng ký kinh doanh tại 6 đơn vị cấp huyện gồm: UBND thành phố Nha Trang, Cam Ranh và UBND các huyện Cam Lâm, Diên Khánh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh (30 phiếu/huyện).

- Cấp xã: 180 phiếu, khảo sát khách hàng của 18 xã thuộc các huyện nêu trên (10 phiếu/xã). Lĩnh vực TTHC được khảo sát là tư pháp và lao động - thương binh và xã hội.

Kết quả đạt được:

(1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh đạt 1,35/1,5 điểm, tương đương 90% (tăng 0,05 điểm và 3,3% so với năm 2020), xếp 17/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất là tỉnh Hải Phòng (95,12%), thấp nhất là tỉnh Lâm Đồng (82,91%).

Trong 4 tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh thì người dân, tổ chức đánh giá cao nhất sự gọn gàng, sạch sẽ của trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (91,66%) và đánh giá thấp nhất là việc bố trí biển hiệu, hướng dẫn của trụ sở (87,91%).

(2) Chỉ số hài lòng về TTHC của tỉnh đạt 1,36/1,5 điểm, tương đương 90,66% (tăng 0,1 điểm và 6,66% so với năm 2020), xếp 12/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có Chỉ số hài lòng cao nhất là Hải Phòng (95,11%) và thấp nhất là Quảng Bình (81,07%).

Trong 5 tiêu chí đo lường sự hài lòng về TTHC tại tỉnh thì người dân, tổ chức đánh giá khá cao việc phí/lệ phí được yêu cầu nộp đúng quy định và thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định (92,16%). Trong khi đó lại đánh giá khá thấp việc niêm yết công khai TTHC (88,91%).

(3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC của tỉnh đạt 2,25/2,5 điểm, tương đương 90,05% (tăng 0,17 điểm và 6,85% so với năm 2020), xếp 16/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất là Hải Phòng (95,43%) và thấp nhất là Quảng Bình (81,08%).

Chỉ số này được đánh giá qua 7 tiêu chí, trong đó tiêu chí được người dân, tổ chức đánh giá cao nhất là *thái độ giao tiếp* của công chức (91,66%) và đánh giá thấp nhất là *sự tận tình giúp đỡ* người dân, tổ chức của công chức giải quyết TTHC (87,41%).

(4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của tỉnh đạt 2,32/2,5 điểm, tương đương 92,72% (tăng 0,2 điểm và 7,92% so với năm 2020), xếp thứ 6/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất là Hải Phòng (95,86%) và thấp nhất là Phú Yên (84,07%).

Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 4 tiêu chí đánh giá Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC là khá sát sao, chênh lệch giữa tiêu chí cao nhất (Kết quả có thông tin đầy đủ 93,41%) và tiêu chí có kết quả thấp nhất (Kết quả dịch vụ phù hợp với quy định và Kết quả có thông tin chính xác 92,41%) chỉ có 1%.

(5) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC tỉnh đạt 1,17/2 điểm, tương đương 58,57% (giảm 0,2 điểm và 9,93% so với năm 2020), xếp 62/63 tỉnh, thành phố. Tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất là Hà Nam (92,59%) và thấp nhất là Cao Bằng (58,17%). Số liệu thống kê cho thấy đây là chỉ số hài lòng thành phần có khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh có chỉ số cao nhất và thấp nhất lớn nhất (34,42%) trong 5 chỉ số thành phần tạo nên Chỉ số hài lòng SIPAS.

Chỉ số này được đánh giá qua 4 tiêu chí, mức độ hài lòng của 4 tiêu chí lần lượt là: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (56,72%), Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị (56,72%), Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị (56,72%), Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (64,12%).

Bảng 2.II. Kết quả Chỉ số thành phần của Chỉ số SIPAS

STT	Tiêu chí thành phần	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số trung vị
1	Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ	90,00%	17/63	88,53%
2	Sự hài lòng về TTHC	90,66%	12/63	88,52%

3	Sự hài lòng về công chức	90,05%	16/63	88,13%
4	Sự hài lòng về kết quả dịch vụ	92,72%	6/63	89,62%
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	58,57%	62/63	81,94%
Chỉ số SIPAS		84,40%	56/63	87,02%

Như vậy có thể thấy trong 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tỉnh có 4 yếu tố tác động được người dân, tổ chức đánh giá khá cao (từ 90% trở lên), trong đó yếu tố hài lòng về kết quả giải quyết TTHC được đánh giá cao nhất. Ở chiều ngược lại, yếu tố hài lòng về Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị thường xuyên nhận được tỷ lệ điểm đánh giá thấp nhất từ phía người dân và doanh nghiệp và chính chỉ số này đã kéo lùi mọi nỗ lực cố gắng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự phục vụ của công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh. Năm 2021 yếu tố này tiếp tục nhận được điểm đánh giá khá thấp (58,57%).

Tổng hợp Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của tỉnh đạt 84,40% tương ứng với 8,45/10 điểm, xếp thứ 56/63 tỉnh, thành phố (thấp hơn Chỉ số hài lòng của cả nước 2,76%). Mặc dù Chỉ số hài lòng của tỉnh năm 2021 cao hơn năm 2020 3,1% nhưng vị trí xếp hạng lại thấp hơn 16 bậc (năm 2020 xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố). Tỉnh có Chỉ số hài lòng năm 2021 cao nhất là Quảng Ninh (94,07%) và tỉnh thấp nhất là Cao Bằng (82,79%).

Bên cạnh việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua 5 chỉ số thành phần trên, Bộ Nội vụ còn khảo sát sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công qua 13 tiêu chí. Tại tỉnh, người dân và tổ chức mong đợi nhiều nhất vào việc TTHC tiếp tục được đơn giản hóa (58,25%), rút ngắn thời gian giải quyết TTHC (51,50%), Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện (41,25%). Kết quả này khá tương đồng với sự mong đợi của người dân, tổ chức tại các tỉnh, thành phố khác trong cả nước.

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

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

Kết quả này được cấu thành từ 6 tiêu chí: (1) Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành; (2) Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính; (3) Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức; (4) Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; (5) Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công; (6) Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính.

Tổng số mẫu khảo sát: 175 phiếu, cụ thể:

- Đại biểu HĐND tỉnh: 30 phiếu;

- Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: 57 phiếu/19 cơ quan (03 người/cơ quan);
- Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: 76 phiếu/19 cơ quan (04 người/cơ quan);
- Lãnh đạo UBND cấp huyện: 12 phiếu/04 huyện (03 phiếu/huyện).

Kết quả đạt được:

Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh Khánh Hòa đạt 19,36/23,5 điểm (tương đương 82,38%), xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố. Đứng đầu là tỉnh Điện Biên với 20,75/23,5 điểm, đứng cuối bảng xếp hạng là thành phố Hồ Chí Minh với 16/23,5 điểm; khoảng cách chênh lệch giữa tỉnh đứng đầu và đứng cuối là 4,75 điểm. Kết quả cụ thể từng tiêu chí như sau:

a) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL” của tỉnh

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 4,17/5 điểm tương đương 83,4%, xếp hạng 09/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,7 điểm tương đương 14% và tăng 48 bậc so với năm 2020), cao hơn 5,2% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố.

Công tác “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL” được đánh giá trên các tiêu chí (1) Tính đồng bộ, thống nhất. (2) Tính hợp lý, (3) Tính khả thi và (4) Tính kịp thời xử lý vướng mắc. Cả 4 tiêu chí này của tỉnh đều có điểm và chỉ số cao hơn so với trung bình chung của cả nước. Đáng chú ý là tiêu chí thành phần đánh giá về “Tính kịp thời xử lý vướng mắc trong tổ chức, thực hiện VBQPPL” đã có sự bứt phá với tỷ lệ điểm đánh giá cao nhất trong nhóm 4 tiêu chí đạt 88,00% (kết quả khảo sát năm 2020 thì cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đánh giá tiêu chí này thấp nhất). “Tính khả thi của VBQPPL” năm 2021 bị đánh giá thấp nhất trong 4 tiêu chí đánh giá (chỉ đạt 77,33%).

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL” 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 8,67/10 điểm, tương đương 86,7%, xếp thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 4 bậc so với năm 2020.

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

Tỉnh đạt 3,56/4,5 điểm, tương đương 79,11%, xếp hạng 07/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,63 điểm, tương đương 14% và tăng 51 bậc so với năm 2020), cao hơn 6,22% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả đạt được như sau:

- Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh: Đạt 1,21/1,5 điểm, tương đương 80,67%, cao hơn 5,87% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;
- Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh: Đạt 1,20/1,5 điểm, tương đương 80%, cao hơn

7,67% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố;

- Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện: Đạt 1,15/1,5 điểm, tương đương 76,67%, cao hơn 5,45% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố.

Tất cả 3 tiêu chí thành phần này đều có điểm và chỉ số cao hơn so với trung bình chung các tỉnh, thành phố. Trong 3 tiêu chí trên thì cán bộ, lãnh đạo quản lý đánh giá cao nhất việc thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh, trong khi đó, đánh giá thấp nhất “*Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước*”.

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “*Tổ chức bộ máy hành chính nhà nước*” 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 10,42/11,5 điểm tương đương 90,64%, xếp thứ 09/63 tỉnh, thành phố, tăng 20 bậc so với năm 2020.

c) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

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

Tỉnh đạt 1,75/2 điểm tại tiêu chí này, tương đương 87,5%, xếp hạng 05/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,02 điểm tương đương 3,5% và tăng 42 bậc so với năm 2020), cao hơn 4,5% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả được xác định từ 2 tiêu chí thành phần:

- Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức: Đạt 0,91/1 điểm, tương đương 91%;

- Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức: Đạt 0,84/1 điểm, tương đương 84%.

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

Tại tiêu chí này, tỉnh đạt 3,23/4 điểm, tương đương 80,75%, xếp hạng 05/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,5 điểm tương đương 12,5% và tăng 53 bậc so với năm 2020), cao hơn 5,25% so với kết quả chung các tỉnh, thành phố. Kết quả các tiêu chí thành phần như sau:

- Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc: Đạt 0,8/1,0 điểm, tương đương 80%;

- Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc: Đạt 0,81/1,0 điểm, tương đương 81%;

- Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc: Đạt 0,87/1,0 điểm, tương đương 87%;

- Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính: Đạt 0,75/1,0 điểm, tương đương 75%.

Kết quả khảo sát 6 tiêu chí thành phần đánh giá tác động của CCHC đến công

tác quản lý và chất lượng đội ngũ CBCCVC tại địa phương cho thấy cả 6 nội dung đánh giá cho tỷ lệ điểm cao hơn năm 2020 khá nhiều. Tuy nhiên “*Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính*” vẫn bị cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đánh giá khá thấp (chỉ đạt 75%).

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC” 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 11,23/13,5 điểm đạt tỷ lệ 83,19%, xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố, tăng 3 bậc so với năm 2020.

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

Tỉnh đạt 3,29/4 điểm, tương đương 82,25%, xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 0,23 điểm tương đương 5,75% và tăng 50 bậc so với năm 2020), cao hơn 0,19 điểm tương đương 4,75% so với trung bình chung các tỉnh, thành phố. Cụ thể như sau:

- Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị: Đạt 0,82/1 điểm, tương đương 82%;

- Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công: Đạt 0,83/1 điểm, tương đương 83%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính: Đạt 0,82/1 điểm, tương đương 82%;

- Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập; Đạt 0,82/1 điểm, tương đương 82%.

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Quản lý tài chính công” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này đạt được 9,19/12 điểm tương đương với 76,58%, xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 27 bậc so với năm 2020.

e) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác “Hiện đại hóa hành chính”

Tỉnh đạt 3,36/4 điểm tại tiêu chí này, tương đương 84%, xếp thứ 05/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,23 điểm tương đương 5,75% và tăng 46 bậc so với năm 2020). Cụ thể như sau:

- Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh: Đạt 0,84/1 điểm, tương đương 84%;

- Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh: Đạt 0,85/1 điểm, tương đương 85%;

- Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh: Đạt 0,83/1 điểm, tương đương 83%;

- Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO: Đạt 0,84/1 điểm, tương đương 84%.

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Hiện đại hóa hành chính” 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 14,05/15 điểm 93,67%, xếp thứ 09/63 tỉnh, thành phố, tăng 23 bậc so với năm 2020.

Như vậy, tổng hợp chung kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với 1 số lĩnh vực CCHC của tỉnh đạt 19,36/23,50 điểm, tương đương 82,38%, xếp thứ 04/63 tỉnh, thành phố (tăng 2,37 điểm và 53 bậc so với năm 2020); cao hơn 1,21 điểm tương đương 5,17% so với mức trung bình chung của các tỉnh, thành phố.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

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

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

Bảng 1.IV. Kết quả Chỉ số thành phần có điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh năm 2021

Số TT	Lĩnh vực đánh giá	Kết quả do Hội đồng thẩm định đánh giá		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý		Chỉ số thành phần	
		Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng
1	Cải cách thể chế	90,00%	63	83,40%	9	86,70%	57
2	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	98,00%	37	79,11%	7	90,64%	9
3	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN	83,33%	56	83,00%	5	83,19%	49
4	Cải cách tài chính công	73,75%	56	82,25%	4	76,58%	50
5	Hiện đại hóa hành chính	97,18	14	84,00%	5	82,38%	9

Nhìn kết quả tổng hợp Bảng 1.IV ta có thể thấy thứ hạng của Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý có tác động tích cực rõ ràng đến thứ hạng của Chỉ số thành

phần. Mặc dù điểm Lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy hành chính do Hội đồng thẩm định đánh giá tỉnh đạt kết quả rất cao (98%) tuy nhiên tỉnh chỉ xếp hạng 37/63 tỉnh, thành phố. Nhưng do kết quả khảo sát tỉnh xếp hạng 07/63 tỉnh, thành nên thứ hạng của Chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước” có sự cải thiện đáng kể (xếp thứ 09/63 tỉnh, thành phố). Tương tự đối với Chỉ số thành phần “Hiện đại hóa hành chính”, kết quả do Hội đồng thẩm định xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố, kết quả khảo sát xếp thứ 5/63, do đó kết quả xếp hạng chỉ số thành phần này ở vị trí 9/63 tỉnh, thành phố.

Bảng 2.IV. Kết quả chỉ số và xếp hạng các nội dung đánh giá của Chỉ số CCHC từ năm 2018-2021

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

Từ Bảng 2.IV có thể thấy, mặc dù kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC năm 2021 của tỉnh tiếp tục được Hội đồng thẩm định đánh giá khá cao (đạt chỉ số 92,23% cao hơn 0,99% so với năm 2020) nhưng vẫn chỉ đứng thứ 38/63 tỉnh, thành phố (giảm 18 bậc so với năm 2020). Bên cạnh đó, dù Chỉ số CCHC của tỉnh liên tục tăng qua các năm, từ năm 2018 với chỉ số là 79,54%, năm 2019 là 80,91%, năm 2020 là 82,57% và đến năm 2021 là 85,11%, tuy nhiên vị trí thứ hạng lại liên tục giảm từ vị trí 11/63 tỉnh, thành phố xuống vị trí 34/63 và năm 2020-2021 là 48/63 tỉnh, thành phố. Có thể thấy mức tăng này bị kéo giảm đáng kể bởi một số chỉ số thành phần, nhiều nhất là việc thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội đạt kết quả rất thấp (chỉ đạt 25%, đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố). Trừ 3 nội dung có điểm (*mức độ phát triển doanh nghiệp; tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp; thu ngân sách hàng năm theo kế hoạch của Chính phủ*), các nội dung: Mức độ thu hút đầu tư; tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm; tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn; thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao không có điểm. Bên cạnh đó, một số chỉ số thành phần khác có kết quả đạt chưa cao như: Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh; Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Cải cách tài chính công.

Điều này cho thấy tỉnh Khánh Hòa cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa mới có thể cải thiện được vị trí xếp hạng trong bối cảnh các tỉnh, thành phố đều đang đẩy mạnh CCHC, cạnh tranh quyết liệt từng điểm số.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Để tiếp tục cải thiện Chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa một cách bền vững trong những năm tiếp theo, đòi hỏi toàn bộ các sở, ngành, địa phương phải tiến hành CCHC một cách đồng bộ, toàn diện, liên tục và thực chất.

Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ngành, địa phương tăng cường trách nhiệm lãnh đạo tổ chức thực hiện CCHC theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh; nỗ lực hoàn thành và hoàn thành vượt mức các mục tiêu đề ra tại Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2022 và thực hiện các nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- Quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, đặc biệt là UBND cấp huyện đối với các lĩnh vực có tỷ lệ trễ hạn cao như lĩnh vực đất đai, hạ tầng giao thông, môi trường,... phần đầu tiên tới 100% hồ sơ đúng và sớm hạn; thực hiện công khai đầy đủ, đúng quy định toàn bộ TTHC. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh thực hiện văn bản điện tử, thực hiện các giải pháp tích cực để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh mục được UBND tỉnh công bố, dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến.

- Quán triệt cán bộ, công chức nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã được phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định. Thực hiện cập nhật văn bản, tài liệu phát sinh đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy. Tăng cường kiểm tra, theo dõi, giám sát và xử lý nghiêm các trường hợp tái phạm nhiều lần trong việc thực hiện quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và trên phần mềm một cửa điện tử.

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

- Rà soát các vấn đề đã được chỉ ra tại Báo cáo SIPAS 2021 của Bộ Nội vụ, đặc biệt là những mong đợi của người dân, tổ chức đối với công tác CCHC của tỉnh để xây dựng và tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; bảo đảm mục tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình đạt trên 83%.

- Thực hiện nghiêm việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc theo Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Triển khai các giải pháp điều hành thực hiện nhiệm vụ tài chính – ngân sách địa phương, đặc biệt là giải ngân vốn đầu tư công. Phần đầu hoàn thành giải ngân 100% vốn đầu tư công của năm 2022 trước ngày 31/01/2023.

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

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

3. Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai quyết liệt các nhiệm vụ đã phân công tại Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08/01/2022 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 năm 2022 ban hành kèm theo Quyết định số 223/QĐ-UBND ngày 20/01/2022 của UBND tỉnh, góp phần tạo môi trường đầu tư, kinh doanh thông thoáng, thuận lợi để khơi thông các nguồn lực cho phát triển, đẩy nhanh tiến độ thực hiện các công trình trọng điểm.

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

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2021 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Minh

Phụ lục 1

Tổng hợp kết quả khảo sát Đại biểu HĐND cấp tỉnh, Lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, Lãnh đạo UBND cấp huyện năm 2021

Stt	Nội dung khảo sát	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Tỷ lệ	Tăng/giảm tỷ lệ điểm so với năm 2021
1	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	5,00	4,17	83,40%	+14,00%
2	Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính	4,50	3,36	79,11%	+14,00%
3	Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức	2,00	1,75	87,50%	+3,50%
4	Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4,00	3,23	80,75%	+12,50%
5	Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công	4,00	3,29	82,25%	+5,75%
6	Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính	4,00	3,36	84,00%	+5,75%
TỔNG CỘNG		23,50	19,36	82,38%	+ 10,08%

Phụ lục 2

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

I. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức năm 2017-2021

	Nhận định	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS, TKQ cấp xã	78,90%	35,00%	39,38%	33,33%	20,00%
	Bộ phận TNHS, TKQ cấp huyện		43,96%	39,58%	48,13%	48,50%
	Bộ phận TNHS, TKQ cấp tỉnh		21,25%	20,21%	25,21%	37,00%
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh		2,71%	6,46%	10,42%	6,75%
	Khác	21,10%	0,42%	1,04%	0	0
2. Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	23,40%	27,29%	31,04%	29,38%	42,00%
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	65,80%	54,17%	54,17%	59,58%	44,50%
	Qua loa phát thanh cấp xã	11,20%			22,92%	9,00%
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11,20%	23,13%	19,58%	23,33%	25,50%
	Qua mạng internet	4,80%	8,96%	8,54%	14,17%	14,50%
	Khác	3,50%	3,13%	3,13%	0	4,00%
3. Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè		7,92%	10,00%	24,79%	30,25%
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả		72,08%	73,54%	66,25%	65,00%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả		31,67%	25,21%	28,75%	18,50%
	Qua Internet		5,83%	6,46%		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia				14,38%	9,75%
	Qua website tỉnh/cơ quan				10,42%	6,75%
	Khác		0,83%	0,63%	0	0,75%
4. Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	74,70%	80,92%	19,17%	19,38%	30,00%
	2 lần (1 lần nộp hồ sơ, 1 lần nhận kết quả)			60,83%	60,00%	59,75%
	3 lần (1 lần nộp hồ sơ, 1 lần bổ sung hồ sơ, 1 lần nhận kết quả)	19,90%	14,88%	15,21%	13,75%	4,25%
	4 lần (bổ sung hồ sơ nhiều lần)			3,75%	6,88%	3,00%
	Khác	1,90%	1,26%	1,04%	0	3,50%
5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,90%	1,25%	1,88%	1,04%	1,00%
6. Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có		1,25%	1,25%	0,42%	0

Nhận định		Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
7. Việc cơ quan viết hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Có giấy hẹn				83,54%	96,00%
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay				8,75%	3,75%
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng				7,29%	1,25%
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó				0,42%	1,00%
8. Việc cơ quan giữ đúng hẹn trả kết quả giải quyết TTHC	Đúng hẹn	90,00%	92,92%	92,71%	90,83%	96,50%
	Sớm hẹn	1,70%	3,13%	2,71%	3,75%	1,50%
	Trễ hẹn	8,30%	3,96%	4,58%	5,42%	1,25%
	<i>Có thông báo về việc trễ hẹn</i>	20,60%	31,58%	50,00%	21,74%	60,00%
	<i>Có xin lỗi vì trễ hẹn</i>	5,00%	5,26%	13,64%	17,39%	80,00%
9. Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn				79,79%	88,75%
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh				81,67%	89,25%
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử tỉnh				78,33%	88,50%
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia				77,92%	86,75%
10. Sự độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS và TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh			93,96%	78,75%	87,00%
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính			97,92%	79,38%	92,25%
	TNHS và TKQ qua dịch vụ bưu chính				77,71%	90,00%
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh				76,25%	85,25%
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính			92,29%	77,08%	89,25%

II. Mong đợi của người dân, tổ chức năm 2017-2021

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1. Mở rộng các hình thức thông tin	51,30%	52,92%	55,21%	32,92%	31,25%
2. Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	28,20%	32,08%	29,17%	19,17%	20,75%
3. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	21,90%	19,58%	28,54%	26,46%	21,25%
4. Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện		31,67%	27,29%	41,88%	41,25%
5. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	27,70%	15,21%	9,58%	25,21%	20,00%
6. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	72,50%	47,29%	41,88%	54,38%	58,25%
7. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,20%	43,96%	46,25%	51,67%	51,50%
8. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,60%	11,88%	17,50%	31,25%	16,25%
9. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9,50%	5,42%	8,96%	21,46%	3,75%
10. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	10,80%	6,25%	8,75%	16,46%	5,00%

Mong đợi	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
11. Nâng cao năng lực của công chức	10,10%	10,83%	10,42%	13,75%	9%
12. Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn		8,13%	7,50%	7,08%	7,75%
13. Tiếp nhận, giải GYPAKN kịp thời, tích cực	16,60%	13,33%	8,75%	4,17%	9,75%
14. Khác	1,50%	0,63%	1,05%	0,00%	2,75%

III. Chỉ số thành phần SIPAS tỉnh Khánh Hòa năm 2017-2021

Hài lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	78,22%	85,00%	85,83%	86,25%	87,91%
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	70,12%	78,50%	83,13%	88,13%	91,66%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	58,63%	66,60%	77,50%	86,88%	89,91%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	62,45%	70,35%	74,58%	85,83%	90,41%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	67,36%	75,11%	80,26%	86,77%	89,97%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	73,80%	82,08%	81,67%	84,79%	88,91%
6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	74,01%	79,79%	80,21%	85,00%	89,16%
7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	75,00%	82,50%	81,46%	85,00%	90,91%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	69,85%	78,33%	78,13%	82,50%	92,16%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định	73,33%	79,58%	80,83%	82,92%	92,16%
Thủ tục hành chính nói chung	73,20%	80,46%	80,46%	84,04%	90,66%
III. CÔNG CHỨC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75,52%	83,54%	82,71%	83,54%	91,66%
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	67,84%	80,21%	78,75%	83,13%	89,91%
12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	72,56%	80,21%	78,33%	82,29%	89,91%
13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	71,58%	84,38%	78,54%	83,75%	90,66%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ		80,63%	75,21%	82,50%	89,91%
15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	77,39%	82,67%	80,83%	83,96%	90,91%
16. Công chức tận tình giúp đỡ			77,71%	84,38%	87,41%
Công chức nói chung	72,98%	81,94%	78,87%	83,36%	90,05%
IV. KẾT QUẢ					
17. Kết quả phù hợp với quy định	77,39%	84,31%	81,67%	84,58%	92,41%
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	78,63%	88,28%	84,38%	84,58%	93,41%
19. Kết quả có thông tin chính xác	77,96%	88,45%	84,17%	84,79%	92,41%
20. Kết quả đảm bảo tính công bằng			82,50%	84,58%	92,66%
Kết quả nói chung	77,99%	87,01%	83,18%	84,64%	92,72%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN					
21. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,55%	74,47%	63,85%	68,57%	56,72%
22. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,87%	72,34%	68,72%	67,14%	56,72%

Hải lòng	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
23. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	67,79%	76,60%	61,28%	68,57%	56,72%
24. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66,67%	76,60%	61,28%	70,00%	64,12%
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65,97%	75,00%	63,78%	68,57%	58,57%
HẢI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	69,42%	79,79%	77,64%	81,82%	84,40%

Phụ lục 3
Tóm tắt Chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa từ năm 2012-2021

Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 62 điểm)		II. Điểm điều tra xã hội học (tối đa 38 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
	Điểm tỉnh tự đánh giá	Bộ Nội vụ thẩm định						
2012	54,75	48,00	28,84			76,84	76,84	34
2013	57,00	48,50	29,65			78,15	78,15	32
2014	60,25	54,10	29,52			83,62	83,62	22
2015	60,00	55,50	31,73			87,23	87,23	17
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 62 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 35,5 điểm)		Tổng điểm (97,5 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng	
			Tác động đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (tối đa 3 điểm)	Điểm điều tra xã hội học (tối đa 32,5 điểm)				
2016	56,00	51,00	2,50	25,32	78,82	80,84	12	
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 60 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 40 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Chỉ số SIPAS	Khảo sát CC, LD quản lý	Tác động đến phát triển KT-XH			
2017	61,69	54,68	10,41	16,38	2,50	83,97	83,97	06
2018	54,05	51,68	9,68	16,68	1,50	79,54	79,54	11
Năm đánh giá	I. Điểm tự đánh giá (tối đa 60,5 điểm)		II. Điểm đánh giá tác động của CCHC (tối đa 39,5 điểm)			Tổng điểm (100 điểm)	PAR-INDEX (%)	Xếp hạng
			Chỉ số SIPAS (tối đa 10 điểm)	Khảo sát CC, LD quản lý (tối đa 23,5đ)	Tác động đến phát triển KT-XH (tối đa 6đ)			
2019	54,35	53,15	8,49	16,06	4,0	80,91	80,91	34
2020	57,42	55,20	8,13	16,99	2,25	82,57	82,57	48
2021	57,36	55,80	8,45	19,36	1,50	85,11	85,11	48

Phụ lục 4
Tổng hợp kết quả tự đánh giá và điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa từ năm 2012-2021

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC PHỤC VỤ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA TỪ NĂM 2012-2021

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%	04	85,11%	48

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