

Số: /BC-SNV

Đắk Nông, ngày tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO
Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX),
Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023

Kính gửi: UBND tỉnh Đắk Nông

Ngày 17/4/2024, Bộ Nội vụ tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (PAR INDEX). Sở Nội vụ phân tích, đánh giá, cụ thể như sau:

Phần I

CHỈ SỐ PAR INDEX

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2023

Thang điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó:

- Điểm thực hiện công tác CCHC: 68/100 điểm.
- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 32/100 điểm.

1. Kết quả Chỉ số CCHC các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2023

Kết quả Chỉ số CCHC năm 2023 của các tỉnh, thành phố được phân theo 02 nhóm:

- Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên, gồm 07 tỉnh, thành phố¹.
- Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90%, gồm 56 tỉnh, thành phố².

2. Kết quả Chỉ số CCHC tỉnh Đắk Nông năm 2023

¹ Quảng Ninh, Hải Phòng, Hà Nội, Bắc Giang, Bà Rịa - Vũng Tàu, Thái Nguyên, Lào Cai.

² Long An, Phú Thọ, Yên Bái, Ninh Bình, Đà Nẵng, Sơn La, Khánh Hòa, Nghệ An, Tuyên Quang, Thừa Thiên Huế, Hà Tĩnh, Hậu Giang, Điện Biên, Bình Phước, Hải Dương, Hà Giang, Bình Dương, Thanh Hóa, Hưng Yên, Quảng Ngãi, Đắk Lắk, Nam Định, Hà Nam, Bình Định, Đồng Nai, TP. Hồ Chí Minh, Cà Mau, Hòa Bình, Ninh Thuận, Đồng Tháp, Thái Bình, Vĩnh Phúc, Kiên Giang, Quảng Trị, Cần Thơ, Kon Tum, Quảng Bình, Tây Ninh, Lâm Đồng, Lạng Sơn, Trà Vinh, Lai Châu, Tiền Giang, Đắk Nông, Phú Yên, Vĩnh Long, Bến Tre, Bắc Ninh, Quảng Nam, Bắc Kạn, Gia Lai, Bạc Liêu.

Tỉnh Đắk Nông đạt 85.42 điểm, xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, tăng 0.76 điểm, giảm 14 bậc so với năm 2022 (*Năm 2022 đạt 84.66/100 điểm, xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố*), nằm trong nhóm B, cụ thể:

| Năm | Điểm thực hiện CCHC (61.5) | Điểm đánh giá tác động của CCHC | | | Tổng điểm | Xếp hạng |
|------|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|-----------|----------|
| | | Tác động đến PT KTXH (6.5) | Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22) | Tác động đến sự hài lòng của người dân (SIPAS) (10) | | |
| 2023 | 56.86 | 3.73 | 16.66 | 8.17 | 85.42 | 51/63 |
| 2022 | 53.95 | 5.32 | 17.42 | 7.97 | 84.66 | 37/63 |

3. Phân tích chi tiết điểm thực hiện CCHC theo từng lĩnh vực

3.1. Công tác chỉ đạo điều hành

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành là 9.5 điểm (không có điểm điều tra xã hội học), kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|------|---------------|----------|--------------------|
| 2023 | 9.45 | 12/63 | + (18) bậc |
| 2022 | 8.94 | 30/63 | |

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

Tiêu chí 1.6 về "*Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao*": Đạt 1.45/1.5 điểm.

Lí do: Căn cứ BC 66/BC-VPCP ngày 03/01/2024 của VPCP về tình hình thực hiện nhiệm vụ CP, TTg giao (không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn), tỉnh Đắk Nông có 159 nhiệm vụ được giao, trong đó số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng tiến độ là 146, số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng muộn tiến độ là 11 nhiệm vụ.

- Chủ trì theo dõi: Văn phòng UBND tỉnh.

3.2. Cải cách thể chế

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Cải cách thể chế là 10 điểm, trong đó:

+ Điểm thực hiện CCHC: 6 điểm;

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 4 điểm.

Kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | | | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|------|---------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|
| | Điểm CCHC | Điểm điều tra XHH | Tổng điểm | | |
| 2023 | 6 | 3.10 | 9.10 | 54/63 | + (1) bậc |
| 2022 | 5.5 | 3.22 | 8.72 | 55/63 | |

- Nội dung không đạt điểm tối đa thuộc tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: Tiêu chí "*Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành*", cụ thể: (1) *Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành*: Đạt 0.76/1 điểm; (2) *Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành*: Đạt 0.76/1 điểm; (3) *Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành*: Đạt 0.75/1 điểm; (4) *Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương*: Đạt 0.84/1 điểm.

- Chủ trì tham mưu: Sở Tư pháp.

3.3. Cải cách thủ tục hành chính

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Cải cách TTHC là 13 điểm (không có điểm điều tra xã hội học), kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|------|---------------|----------|--------------------|
| 2023 | 12.90 | 14/63 | + (44) bậc |
| 2022 | 11.25 | 58/63 | |

- Nội dung không đạt điểm tối đa: "*Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC*".

Lí do: Tỷ lệ TTHC giải quyết đúng hạn ở 3 cấp chưa đạt 100%, cụ thể: (1) Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn chiếm 98,57%: Đạt 1.48/1.5 điểm; (2) Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn chiếm 96,30%: Đạt 1.45/1.5 điểm; (3) Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn chiếm 97,83%: Đạt 0.98/1 điểm.

- Chủ trì tham mưu: Văn phòng UBND tỉnh.

3.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy hành chính là 10.5 điểm, trong đó:

+ Điểm thực hiện CCHC: 6.5 điểm;

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 4 điểm.

Kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | | | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|-------------|---------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|
| | Điểm CCHC | Điểm điều tra XHH | Tổng điểm | | |
| 2023 | 6.34 | 3.13 | 9.47 | 48/63 | - (17) bậc |
| 2022 | 6.13 | 3.23 | 9.36 | 31/63 | |

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

+ "*Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015*": Giảm 84 đơn vị, tỷ lệ 17.77%, đạt 0.84/1 điểm (theo cách tính điểm của Bộ tiêu chí, tỷ lệ giảm 20% trở lên thì mới đạt điểm tối đa).

+ Các tiêu chí được đánh giá qua điều tra xã hội học, gồm: (1) *Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh*: Đạt 0.77/1 điểm; (2) *Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương*: Đạt 0.79/1 điểm; (3) *Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh*: Đạt 0.79/1 điểm; (4) *Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện*: Đạt 0.78/1 điểm.

- Chủ trì tham mưu: Sở Nội vụ

3.5. Cải cách chế độ công vụ

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ là 15 điểm, trong đó:

+ Điểm thực hiện CCHC: 6 điểm;

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 9 điểm.

Kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | | | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|-------------|---------------|-------------------|--------------|----------|-----------------------|
| | Điểm CCHC | Điểm điều tra XHH | Tổng điểm | | |
| 2023 | 5.24 | 6.76 | 12 | 49/63 | - (3) bậc |
| 2022 | 4.77 | 7.12 | 11.89 | 46/63 | |

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

+ Tiêu chí về "*Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức*": Đạt 1/1.5 điểm. Theo đánh giá của Hội đồng, trong năm vẫn còn tình trạng CCBC vi phạm dẫn đến phải xử lý kỷ luật.

+ Tiêu chí về “*Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã*”: Đạt 0.25/0.5 điểm. Theo thẩm định của Vụ Chính quyền địa phương, công chức còn chức danh khác như địa chính, kế toán,... chưa đạt chuẩn nên không đạt điểm tối đa.

+ Các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học gồm: (1) *Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức*: Đạt 0.8/1 điểm; (2) *Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức*: Đạt 0.8/1 điểm; (3) *Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức*: Đạt 0.78/1 điểm; (4) *Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức*: Đạt 0.8/1 điểm; (5) *Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức*: Đạt 0.73/1 điểm; (6) Tiêu chí “*Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức*”: Đạt 2.85/4 điểm (gồm: *Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc*: Đạt 0.73/1 điểm; *Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc*: Đạt 0.71/1 điểm; *Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc*: Đạt 0.76/1 điểm; *Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính*: Đạt 0.65/1 điểm).

Năm 2023, cũng như nhiều tỉnh khác trên cả nước, tỉnh Đắk Nông bị giảm điểm tiêu chí “*Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã*”, nguyên nhân chính là do việc đánh giá năm 2023 áp dụng các tiêu chuẩn mới về cán bộ, công chức cấp xã được ban hành tại Nghị định 33/2023/NĐ-CP thay thế cho các quy định, tiêu chuẩn cũ. Mặc dù Chính phủ có quy định thời hạn 5 năm để các địa phương hoàn thành việc bố trí người đáp ứng đầy đủ điều kiện, tiêu chuẩn vào các chức danh theo quy định, nhưng theo Bộ Nội vụ việc đánh giá cần dựa trên ghi nhận kết quả thực tế đạt được của các địa phương, bảo đảm việc xếp hạng sát với thực tiễn.

Đối với tiêu chí “*Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức*”, đây là tiêu chí nhiều năm liên tục tỉnh bị trừ điểm. Đối với tiêu chí này cả nước có tới 47/63 địa phương không đạt điểm tối đa do vẫn còn một số lãnh đạo, quản lý ở các cấp bị xử lý kỷ luật, xử lý hình sự.

Đối với các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học, có một số tiêu chí cho kết quả đánh giá còn thấp như: *Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc*; *Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc*; *Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc*; và tiêu chí có kết quả đánh giá thấp nhất nhiều năm qua chưa được cải thiện là *tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính*.

- Chủ trì tham mưu: Sở Nội vụ.

3.6. Cải cách tài chính công

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Cải cách tài chính công là 12 điểm, trong đó:

+ Điểm thực hiện CCHC: 8 điểm;

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 4 điểm.

Kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | | | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|------|---------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|
| | Điểm CCHC | Điểm điều tra XHH | Tổng điểm | | |
| 2023 | 6.71 | 2.89 | 9.60 | 50/63 | - (19) bậc |
| 2022 | 6.87 | 3.04 | 9.91 | 31/63 | |

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

+ Tiêu chí “*Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước*”: Đạt 0.88/1 điểm. Theo kết quả thẩm định của Bộ Tài chính tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư của tỉnh đạt 88.41%.

+ Tiêu chí “*Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách*”: Đạt 0.83/1 điểm. Tỷ lệ thực hiện đạt 83%.

+ Tiêu chí “*Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021*”: Không đạt điểm.

+ Các tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: (1) *Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính*: Đạt 0.69/1 điểm; (2) *Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị*: Đạt 0.75/1 điểm; (3) *Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công*: Đạt 0.75/1 điểm; *Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL*: Đạt 0.70/1 điểm.

- Chủ trì tham mưu: Sở Tài chính.

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

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số là 13.5 điểm, trong đó:

+ Điểm thực hiện CCHC: 12.5 điểm;

+ Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 1 điểm.

Kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | | | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|------|---------------|-------------------|--------------|----------|-----------------------|
| | Điểm CCHC | Điểm điều tra XHH | Tổng điểm | | |
| 2023 | 10.21 | 0.78 | 10.99 | 45/63 | |

| | | | | | |
|-------------|-------|------|-------------|------|------------|
| 2022 | 10.51 | 0.79 | 11.3 | 9/63 | - (36) bậc |
|-------------|-------|------|-------------|------|------------|

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

+ Tiêu chí “*Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây*”: Đạt 0.5/1 điểm. Năm 2023 Bộ Thông tin và Truyền thông chưa triển khai nội dung này nên các địa phương đều không đạt điểm.

+ Tiêu chí “*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 0.41/1 điểm. Theo thẩm định của Bộ Thông tin và Truyền thông, tỉnh đã tỉnh đã kết nối với 7/17 HTTT/CSDL quốc gia.

+ Tiêu chí “*Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình*”: Đạt 1.15/1.5 điểm. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt 76.91%.

+ Tiêu chí “*Thực hiện thanh toán trực tuyến*”: Đạt 0.64/1.5 điểm. Tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến đạt 50.77%; Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 42.98%; Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 34.06%.

+ Tiêu chí đánh giá qua điều tra xã hội học: “*Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh*”: Đạt 0.78/1 điểm.

- Chủ trì tham mưu: Sở Thông tin và Truyền thông.

3.8. Đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương là 16.5 điểm, gồm:

+ Đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức (Chỉ số SIPAS): 10 điểm;

+ Đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội: 6.5 điểm.

Kết quả:

| Năm | Điểm đạt được | | | Thứ hạng | Tăng (+) /giảm (-) |
|-------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------|----------|-----------------------|
| | Sự hài lòng của người dân (SIPAS) | Phát triển kinh tế - xã hội | Tổng điểm | | |
| 2023 | 8.17 | 3.73 | 11.90 | 49/63 | - (22) bậc |
| 2022 | 7.97 | 5.32 | 13.29 | 27/63 | |

- Những nội dung không đạt điểm, không đạt điểm tối đa:

+ Đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức (Chỉ số SIPAS): Đạt 8.17/10 điểm. Cụ thể: (1) *Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ*: Đạt 1.23/1.5

điểm; (2) *Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC*: Đạt 1.23/1.5 điểm; (3) *Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC*: Đạt 2.04/2.5 điểm; *Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC*: Đạt 2.05/2.5 điểm; *Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC*: Đạt 1.62/2 điểm.

+ Đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội: Đạt 3.73/6.5 điểm. Cụ thể:

(1) Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh: Đạt 01/02 điểm. Năm 2023 số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường là 798 doanh nghiệp (năm 2022 là 917 doanh nghiệp); Số vốn đăng ký của doanh nghiệp năm 2023 (2594 tỷ) thấp hơn so với 2022 (5112 tỷ).

(2) Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao: Đạt 0.5/1.5 điểm. Theo kết quả thẩm định, tỉnh Đắk Nông xếp thứ 58/63 các tỉnh, thành phố (kết xuất ngày 31/1/2024 của KBNN).

(3) Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao: Đạt 1.23/2 điểm. Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao, không đạt 100% theo kế hoạch đề ra.

- Trách nhiệm chủ trì tham mưu: Sở Nội vụ, Sở Kế hoạch và Đầu tư; các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Năm 2023, UBND tỉnh Đắk Nông tiếp tục ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành và triển khai nhiều biện pháp chỉ đạo quyết liệt trong công tác CCHC trên địa bàn tỉnh. Các đơn vị được giao chủ trì các lĩnh vực CCHC đã nỗ lực tham mưu đầy đủ các nội dung CCHC, vì vậy kết quả thực hiện CCHC tương đối cao, đạt 56.86/61.50, tăng 2,91 điểm so với năm 2022; xếp theo thứ tự điểm thì tỉnh đứng 25/63 tỉnh, thành phố, các lĩnh vực thực hiện đạt điểm số, thứ hạng cao như: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC: Đạt 9,44/9,5 điểm (đạt tỷ lệ 99,44%) xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố, tăng 18 bậc so với năm 2022; Cải cách thể chế: Đạt 6/6 điểm (đạt tỷ lệ 100%), tăng 1 bậc so với năm 2022; Cải cách TTHC: Đạt 12.9/13 điểm (đạt 99,27%) xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố, tăng 44 bậc so với năm 2022...

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tăng lên so với năm 2022 (*năm 2022 đạt 80.09%, năm 2023 đạt 81.21%*).

2. Tồn tại, hạn chế

Qua xác định Chỉ số CCHC năm 2023 đã chỉ ra cụ thể những tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC của tỉnh đó là:

- Trong năm vẫn còn một số nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao hoàn thành muộn so với thời hạn quy định.

- Về cải cách TTHC: Tình trạng trễ hạn trong giải quyết hồ sơ vẫn còn tồn tại ở cả 3 cấp chính quyền.

- Về cải cách chế độ công vụ: Việc chấp hành kỷ luật kỷ cương của CBCC chưa nghiêm, trong năm vẫn còn tình trạng CCBC vi phạm dẫn đến phải xử lý kỷ luật.

- Về cải cách tài chính công: Năm 2023, tỷ lệ giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước chưa đạt 100%; việc thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách, chưa đảm bảo 100%; tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp chưa đảm bảo.

- Về xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số: Tiến độ số hóa hồ sơ, giấy tờ TTHC còn chậm; Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình; thanh toán trực tuyến thấp...; một số nhiệm vụ chậm triển khai ở Trung ương dẫn đến khó khăn cho các địa phương nói chung và tỉnh nói riêng trong quá trình thực hiện.

- Kết quả đánh giá, khảo sát sự hài lòng của lãnh đạo, quản lý (*gồm: Lãnh đạo cấp Sở, UBND huyện, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở*) và Đại biểu HĐND tỉnh về công tác CCHC của tỉnh rất thấp, làm ảnh hưởng rất lớn đến kết quả Chỉ số CCHC chung của tỉnh. Mặt khác, trong việc phối hợp trả lời phiếu điều tra vẫn có nhiều trường hợp chưa phối hợp tốt, phải đôn đốc, nhắc nhở rất nhiều lần.

Phần II

CHỈ SỐ SIPAS

I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023

1. Nội dung đo lường Chỉ số SIPAS năm 2023

Năm 2023, việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước. Các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, mức độ mong đợi của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và việc cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân được lắng nghe và sử dụng làm cơ sở để xây dựng chỉ số hài lòng của người dân.

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: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách điện sinh hoạt; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính nhà nước.

Đối tượng khảo sát là người dân đại diện hộ gia đình ở độ tuổi đủ 18 tuổi trở lên cư trú trên địa bàn tỉnh.

2. Tình hình triển khai đo lường Chỉ số SIPAS tỉnh Đắk Nông

Năm 2023, 03 huyện tiếp tục được Bộ Nội vụ chọn là Cư Jút, Krông Nô và Gia nghĩa.

- Huyện Cư Jút: Thị trấn EA Tling (*Bon U1, Tổ dân phố 11*); Xã Tâm Thắng (*Buôn Buôr, Thôn 15*); Xã Trúc Sơn (*Thôn 1, Thôn 6, chọn bổ sung thôn 2 và thôn 5*).

- Huyện Krông Nô: Thị trấn Đắk Mâm (*Bon Bróih, Tổ dân phố số 4*); Xã Quảng Phú (*Thôn Phú Hoà, Thôn Phú Xuân, chọn bổ sung thôn Phú Hưng và thôn Phú Vinh*); Xã Tân Thành (*Thôn Đắk Hoa, Thôn Đắk Rô*).

- TP. Gia Nghĩa: Phường Nghĩa Tân (*Tổ dân phố 1, Tổ dân phố 6*); Phường Quảng Thành (*Thôn Nghĩa Hòa, Thôn Tân Tiến, chọn bổ sung tổ dân phố Tân Thịnh*); Phường Nghĩa Thành (*Tổ dân phố 1, Tổ dân phố 10*).

- Số lượng mẫu chọn khảo sát:

Mỗi thôn đã được lựa chọn, chọn 150 hộ/01 thôn. Tổng mẫu khảo sát của cả tỉnh gồm: 150 hộ gia đình x 18 thôn = 2.700 mẫu khảo sát.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023

1. Kết quả tổng quan

Kết quả đo lường mức độ hài lòng (sau đây viết tắt là MĐHL) của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước đạt 82.66% (*năm 2022 đạt 80,09%*).

2. Kết quả Chỉ số SIPAS tỉnh Đắk Nông

Chỉ số SIPAS tỉnh Đắk Nông năm 2023 đạt 81.21%, cao hơn năm 2022 là 1.12%, xếp thứ 41/63, giảm 10 bậc so với năm 2022 (*năm 2022 đạt 80.09%, xếp thứ 31/63 tỉnh, thành phố*).

Phân tích chi tiết các thành phần:

2.1. Nhận định, đánh giá của người dân

a) *Mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương*

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 đã tiến hành đo lường mức độ quan tâm của người dân đối với 9 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Kết quả cho thấy người dân quan tâm nhiều nhất đến chính sách điện sinh hoạt (80.71%); tiếp đến lần lượt là các chính sách: Chính sách trật tự, an toàn xã hội (79.82%); chính sách an sinh xã hội (78.60%); chính sách giao thông đường bộ (78.15%); chính sách nước sinh hoạt (77.43%); chính sách khám, chữa bệnh (77.43%); chính sách giáo dục phổ thông (77.29%); chính sách cải cách hành chính (76.71%); chính sách phát triển kinh tế (75.31%).

b) *Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách của cơ*

quan nhà nước

Kết quả khảo sát cho thấy người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau, trong đó qua phương tiện thông tin đại chúng (*đài, tivi, báo chí*) là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất; tiếp đến là qua mạng internet; qua loa phát thanh xã; qua họp, sinh hoạt tại khu dân cư. Năm 2023, tỷ lệ người dân sử dụng hình thức qua mạng internet để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước tăng hơn rất nhiều so với năm 2022 (*năm 2023 là 48.65%, năm 2022 là 22.34%*).

c) Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về chính sách

Kết quả khảo sát cho thấy người dân mong muốn chính quyền cung cấp thông tin về chính sách qua đài, tivi, báo chí và qua mạng internet chiếm tỷ lệ cao nhất; tiếp đến là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.

d) Sự tham gia góp ý của người dân đối với chính sách

Kết quả khảo sát cho thấy người dân sẽ tham gia góp ý nếu được xin ý kiến tại cuộc họp dân cư chiếm tỷ lệ cao nhất (51%), hình thức trực tuyến có lựa chọn thấp nhất (9.07%).

đ) Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà sách nhiễu

Qua kết quả khảo sát cho thấy vẫn còn tình trạng tiêu cực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân: Tỷ lệ 16.19% người dân trả lời là "Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu" và 2.70% người dân trả lời là "Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu".

e) Suy nghĩ của người dân về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức

Theo đánh giá của người dân vẫn còn tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết, tỷ lệ cao hơn năm 2022, cụ thể: Có 14.59% người dân đánh giá vẫn có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức (*năm 2022 là 13.14%*); 3.96% người dân đánh giá có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức (*năm 2022 là 2.87%*).

g) Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

Theo kết quả khảo sát năm 2023 đã có sự thay đổi rất lớn so với năm 2022, tỷ lệ người dân chọn hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là 77.74%; hình thức trực tuyến toàn trình là 72.40% (*năm 2022 chỉ 3.49%*); hình thức trực tuyến một phần là 72.71% (*năm 2022 chỉ 30.60%*).

h) Trải nghiệm của người dân về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền

Qua kết quả khảo sát, người dân đã trải nghiệm nhiều nhất đối với các dịch vụ hành chính công: Khám chữa bệnh (90.37%), giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công; Bộ phận Một cửa của cấp xã, cấp huyện

(63.66%); đối với việc phản ánh, kiến nghị, góp ý, phản hồi có tỷ lệ trải nghiệm thấp (27.93%).

2.2. Hải lòng của người dân

a) Mức độ hải lòng đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước

Năm 2023, MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 80.86%, cao hơn năm 2022 là 0.74%, xếp thứ 42/63 (năm 2022 đạt 80.12%, xếp thứ 26/63), gồm 4 khía cạnh:

- Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách đạt 81.78%, xếp thứ 29/63 (năm 2022 đạt 81.46% xếp thứ 19/63)³.

- Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 81.33%, xếp thứ 33/63 (năm 2022 đạt 80.91%, xếp thứ 19/63)⁴.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách: MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách đạt 80.53%, xếp thứ 43/63 (năm 2022 là 78.38% xếp thứ 35/63)⁵.

- Kết quả, tác động của chính sách: MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách đạt 80.88%, xếp thứ 43/63 (năm 2022 đạt 79.72% xếp thứ 28/63)⁶.

³ Gồm 2 tiêu chí:

(1) MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách dễ tìm, dễ thấy là 81,51% (xếp thứ 29/63);

(2) MĐHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 82.05%.

⁴ Gồm 2 tiêu chí:

(1) MĐHL đối với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức, giúp người dân tham gia dễ dàng là 81.47% (xếp thứ 32/63);

(2) MĐHL đối với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến là 81.18% (xếp thứ 33/63)

⁵ Gồm 9 tiêu chí (9 chính sách được đo lường):

(1) Chính sách giáo dục phổ thông: 80.86% (xếp thứ 44/63);

(2) Chính sách trật tự, an toàn xã hội: 81.51% (xếp thứ 44/63);

(3) Chính sách khám chữa bệnh: 81.40% (xếp thứ 40/63);

(4) Chính sách phát triển kinh tế: 79.68% (xếp thứ 44/63);

(5) Chính sách an sinh xã hội: 79.53% (xếp thứ 42/63);

(6) Chính sách điện sinh hoạt: 79.89% (xếp thứ 46/63);

(7) Chính sách nước sinh hoạt: 79.53% (xếp thứ 49/63);

(8) Chính sách giao thông đường bộ: 80.57% (xếp thứ 38/63);

(9) Chính sách cải cách hành chính: 80.32% (xếp thứ 41/63).

⁶ Gồm 10 tiêu chí:

(1) MĐHL đối với việc kinh tế gia đình tốt hơn là 79.93% (xếp thứ 41/63);

(2) MĐHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn: 80.54% (xếp thứ 40/63);

(3) MĐHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn: 79.96% (xếp thứ 44/63);

(4) MĐHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn: 81.08% (xếp thứ 44/63);

(5) MĐHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn: 82.15% (xếp thứ 40/63);

(6) MĐHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn: 81.29% (xếp thứ 44/63);

b) *Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công*

Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung đạt 81.72%, cao hơn năm 2022 là 1.66%, xếp thứ 36/63 (năm 2022 đạt 80.06% xếp thứ 36/63), gồm 5 khía cạnh:

- Tiếp cận dịch vụ: MĐHL của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ đạt 81.82%, xếp thứ 39/63 (năm 2022 đạt 82.91% xếp thứ 29/63)⁷.

- Thủ tục hành chính: MĐHL của người dân đối với thủ tục hành chính đạt 81.91%, xếp thứ 36/63 (năm 2022 đạt 81,83% xếp thứ 29/63)⁸.

- Công chức: MĐHL của người dân đối với công chức đạt 81.74%, xếp thứ 40/63 (năm 2022 đạt 77.58% xếp thứ 47/63)⁹.

- Kết quả giải quyết TTHC: MĐHL của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC là 82.03%, xếp thứ 34/63 (năm 2022 đạt 80,48% xếp thứ 39/63)¹⁰.

- Tiếp nhận phản ánh kiến nghị: MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 81.02%, xếp thứ 36/63 (năm 2022 đạt 77,52% xếp thứ 40/63)¹¹.

2.3. Nhu cầu mong đợi của người dân

Năm 2023, các nội dung được người dân mong đợi cải thiện nhiều nhất

(7) MĐHL đối với việc điện sinh hoạt tốt hơn: 80.90% (xếp thứ 47/63);

(8) MĐHL đối với việc nước sinh hoạt tốt hơn: 80.47% (xếp thứ 47/63);

(9) MĐHL đối với việc an sinh xã hội tốt hơn: 81.22% (xếp thứ 43/63).

⁷ **Gồm 3 tiêu chí:**

(1) MĐHL về việc BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ, dễ thấy: 81.47% (xếp thứ 39/63);

(2) MĐHL về việc BPMC có đủ ghế ngồi và bàn viết: 82.22% (xếp thứ 38/63);

(3) MĐHL về việc BPMC có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt: 81.76% (xếp thứ 39/63);

⁸ **Gồm 4 tiêu chí:**

(1) MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết tại BPMC dễ thấy, dễ đọc: 82.55% (xếp thứ 36/63);

(2) MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ đúng theo quy định: 81.94% (xếp thứ 37/63);

(3) MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí đúng quy định: 81.79% (xếp thứ 38/63);

(4) MĐHL đối với thời gian giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định: 81.36% (xếp thứ 42/63);

⁹ **Gồm 3 tiêu chí:**

(1) MĐHL về việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân: 81.90% (xếp thứ 40/63);

(2) MĐHL về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ: 81.54% (xếp thứ 40/63);

(3) MĐHL về việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC: 81.79% (xếp thứ 40/63);

¹⁰ **Gồm 3 tiêu chí:**

(1) MĐHL về việc kết quả được trả đúng hạn: 82.15% (xếp thứ 34/63);

(2) MĐHL về việc kết quả có thông tin đầy đủ, chính xác: 82.65% (xếp thứ 36/63);

(3) MĐHL về việc kết quả đảm bảo công bằng: 81.29% (xếp thứ 36/63).

¹¹ **Gồm 3 tiêu chí:**

(1) MĐHL về việc BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng: 80.90% (xếp thứ 36/63);

(2) MĐHL về việc BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định: 81.00% (xếp thứ 37/63);

(3) MĐHL về việc BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị kịp thời: 81.15% (xếp thứ 37/63).

tiếp tục là các nội dung có tỷ lệ mong đợi cải thiện nhiều từ năm 2022, cụ thể: (1) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (61.40%); (2) nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân (60.86%).

Các nội dung còn lại có tỷ lệ chênh lệch không lớn: (3) nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân (59.78%); (4) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương (59.61%); (5) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền (59.43%); (6) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân (59.25%); (7) 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 (58.71%); (8) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân (58.53%); (9) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân (58.35%); (10) Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân (57.81%).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Mặc dù thứ hạng Chỉ số SIPAS tụt giảm, tuy nhiên giá trị chỉ số SIPAS của tỉnh tăng lên so với năm 2022. Qua kết quả khảo sát cho thấy Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính nói chung tăng lên (*năm 2022 đạt 80.09%, năm 2023 đạt 81.21%*). Những nội dung quan trọng liên quan như: Chất lượng giải quyết TTHC, công chức giải quyết TTHC, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, đều được cải thiện, tỷ lệ hài lòng cao hơn năm 2022.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đạt được, kết quả khảo sát cũng chỉ ra những tồn tại, hạn chế cần khắc phục, cụ thể:

- Đối với việc xin ý kiến góp ý chính sách, tỷ lệ người dân cho rằng sẽ góp ý theo hình thức qua mạng internet rất thấp (chỉ 9.07%) cho thấy để mọi người dân có cơ hội và điều kiện dễ dàng tham gia góp ý đối với chính quyền về các chính sách thì cần phải có giải pháp thiết thực, phù hợp để người dân góp ý qua mạng internet nhiều hơn.

- Tình trạng công chức phiền hà sách nhiễu; tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết theo đánh giá của người dân có tỷ lệ cao hơn năm 2022. Trong thời gian tới cần có các giải pháp kiểm tra, theo dõi, phát hiện và xử lý dứt điểm các trường hợp vi phạm.

Phần III

ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Căn cứ kết quả Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023, kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương:

1. Khắc phục khắc phục những tồn tại, hạn chế của Chỉ số CCHC năm 2023 theo từng Lĩnh vực, Tiêu chí, Tiêu chí thành phần không đạt điểm, không đạt điểm tối đa. Theo đó xây dựng kế hoạch, giải pháp cụ thể để cải thiện, nâng cao Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2024 theo từng nhiệm vụ được giao đảm bảo khoa học, thiết thực, hiệu quả.

2. Xây dựng, thực hiện các giải pháp khắc phục các tồn tại trong việc cung ứng dịch vụ công mà Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2023 đã chỉ ra. Chú trọng đến các khía cạnh, nội dung người dân đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp và các khía cạnh, nội dung được người dân mong đợi cải thiện thời gian tới.

Trên đây là Báo cáo đánh giá, phân tích Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023, kính trình UBND tỉnh xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, CCHCVTLT (H).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Trung Trường Vũ