

Phụ lục I
PHÂN TÍCH KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /6/2023 của UBND tỉnh)

I. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH NINH BÌNH NĂM 2022

1. Chỉ số cải cách hành chính tổng hợp

Năm 2022, chỉ số cải cách hành chính (CCHC) tỉnh Ninh Bình đạt được 86,64 điểm (đạt 86,64%), xếp thứ 17/63 tỉnh, thành phố, tăng 3 bậc so với năm 2021; cao hơn chỉ số CCHC trung bình của cả nước 1,85%, tuy nhiên, giảm 0,65 điểm (0,65%) so với năm 2021, do năm 2022, Bộ Nội vụ thay đổi bộ tiêu chí đánh giá, yêu cầu cao hơn, do vậy chỉ số CCHC của các tỉnh, thành phố có xu hướng giảm¹.

Điểm đạt được cụ thể như sau:

- Điểm thẩm định: 55,49/61,5 điểm, đạt 90,23%;
- Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước: 8,17/10 điểm, đạt 81,06%;
- Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, cấp huyện, lãnh đạo cấp phòng chuyên môn: 17,57/22 điểm, đạt 79,86%;
- Điểm tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: 5,4/6,5 điểm, đạt 83,08%.

Trong 8 lĩnh vực được đánh giá, Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC duy trì xếp vị trí thứ 1/63 tỉnh, thành phố (như năm 2021); 04 lĩnh vực tăng thứ hạng so với năm 2021, trong đó lĩnh vực Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội có sự bứt phá, tăng 31 bậc so với năm 2021. Tuy nhiên, có 03 lĩnh vực giảm thứ hạng so với năm 2021, trong đó lĩnh vực Cải cách thể chế giảm 39 bậc so với năm 2021.

2. Lĩnh vực duy trì thứ hạng so với năm 2021

Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC đạt 9,5/9,5 điểm (đạt 100%), xếp vị trí thứ 1/63 tỉnh, thành phố, duy trì thứ hạng so với năm 2021.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Nội vụ, Sở Kế hoạch và Đầu tư (Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp); Văn phòng UBND tỉnh (Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao).

¹ Chỉ số CCHC trung bình cả nước năm 2021: 86,37% , năm 2022: 84,79%, giảm 1,58%.

- *Lý do:* Tỉnh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công tác CCHC, trọng tâm triển khai thực hiện Chủ đề công tác năm 2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về “Kỷ cương, trách nhiệm, đẩy mạnh cải cách hành chính”; tích cực đề xuất các sáng kiến, giải pháp CCHC; thực hiện tốt công tác tuyên truyền CCHC với nhiều nội dung, hình thức đa dạng, phong phú; tổ chức nhiều cuộc thi tìm hiểu về CCHC, về chuyển đổi số, qua đó vừa tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho các đối tượng, vừa khuyến khích nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến hay về CCHC; thực hiện tốt công tác kiểm tra CCHC, vừa đảm bảo tỷ lệ cơ quan được kiểm tra theo quy định và tích cực chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan, đơn vị được kiểm tra hoàn thành việc khắc phục tồn tại, hạn chế phát hiện qua kiểm tra; thực hiện tốt chế độ báo cáo CCHC. UBND tỉnh đã quyết liệt chỉ đạo các cơ quan, đơn vị hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Tỉnh duy trì thực hiện tốt việc đối thoại với doanh nghiệp và xử lý các kiến nghị, đề xuất của doanh nghiệp.

3. Các lĩnh vực tăng thứ hạng so với năm 2021

a) Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) đạt 12,78/13 điểm (đạt 98,31%), xếp thứ 18/63 tỉnh, thành phố (tăng 0,53% và 22 bậc so với năm 2021).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông (Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).

- *Lý do:*

+ *Ưu điểm:* Tỉnh đã thực hiện tốt các quy định về kiểm soát TTHC, kịp thời xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC; công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh; đã thực hiện công khai TTHC, tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã thực hiện theo đúng quy định việc đưa TTHC vào giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp và giữa các cấp chính quyền; thực hiện nghiêm việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC, tổ chức triển khai đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương theo đúng quy định.

+ *Hạn chế:* Việc công khai một số TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia còn chậm so với Quyết định công bố danh mục TTHC của tỉnh (-0,075 điểm); Còn hồ sơ TTHC chưa được đồng bộ, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia (-0,1367 điểm); vẫn còn hồ sơ TTHC được tiếp nhận trong năm giải quyết trễ hạn (-0,0055 điểm).

b) Lĩnh vực Cải cách tài chính công đạt 10,38/12 điểm (đạt 86,5%), xếp thứ 24/63 tỉnh, thành phố (tăng 6% và 11 bậc so với năm 2021).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã;

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư (Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước).

- *Lý do:*

- *Ưu điểm:* Tỉnh đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để đẩy nhanh tiến độ thực hiện và giải ngân kế hoạch vốn đầu tư công năm 2022 của các công trình, dự án trên địa bàn tỉnh; thực hiện tốt quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ ngân sách nhà nước; không có sai phạm về các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh ban hành về quản lý, sử dụng tài sản công; Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý, các quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý được thực hiện nghiêm túc; tăng 01 đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo chi thường xuyên, 01 đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo từ 30 đến dưới 70% chi thường xuyên, 02 đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo từ 10% đến dưới 30% chi thường xuyên; thực hiện tốt quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập; đã giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021.

- *Hạn chế:* Chưa hoàn thành 100% kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước (-0,312 điểm); Chưa có thêm đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên (-0,25 điểm).

Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện đối với lĩnh vực cải cách tài chính công chưa cao (đạt 3/4 điểm), cụ thể: Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính (0,73/1 điểm); Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị (0,76/1 điểm); Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công (0,78/1 điểm); Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (0,73/1 điểm).

c) Lĩnh vực Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số đạt 10,06/13,5 điểm (đạt 74,52%), xếp thứ 42/63 tỉnh, thành phố (giảm 11,21% và tăng 10 bậc so với năm 2021).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh (xây dựng, vận hành hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh).

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2022, các tiêu chí đánh giá của lĩnh vực này được sửa đổi, bổ sung, cập nhật với nhiều điểm mới để theo dõi, đánh giá việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ về chuyển đổi số, trọng tâm vào đánh giá 3 trụ cột chính đó là: (1) Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu, (2) Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước, (3) Phát triển các ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức. Qua kết quả đánh giá, cho thấy tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong việc triển khai nền tảng tích hợp, cơ sở dữ liệu; phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước: đã thiết lập và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu, tiêu chuẩn. Tỷ lệ văn bản sử dụng đồng thời chứng thư số của tổ chức và chứng thư số cá nhân để phát hành văn bản số tại các Sở, ban, ngành đạt 93,7%; UBND cấp huyện đạt 90,66%; UBND cấp xã đạt 87,8%; tỷ lệ số hoá hồ sơ giải quyết TTHC đáp ứng theo yêu cầu của Bộ chỉ số.

+ Hạn chế: Việc triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây hiện chưa đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông (-0,75 điểm); chưa đạt 100% 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 (-0,4667 điểm); đến thời điểm thẩm định chỉ số, trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa chuyển sang dịch vụ công toàn trình, một phần theo quy định (-0,5 điểm); tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình còn thấp (-0,5302 điểm); việc thực hiện thanh toán trực tuyến còn hạn chế (-1,019 điểm).

Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của đại biểu HĐND, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh đạt 0,8223/1 điểm.

d) Lĩnh vực Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh đạt 13,57/16,5 điểm (đạt 82,44%), xếp thứ 20/63 tỉnh, thành phố (tăng 10,8% và 31 bậc so với năm 2021).

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:

+ Sở Kế hoạch và Đầu tư: Cung cấp tài liệu kiểm chứng về Mức độ thu hút đầu tư; Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh; Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao.

+ Cục Thuế tỉnh: Cung cấp tài liệu kiểm chứng về tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp, thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao.

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã;

- Lý do:

+ Ưu điểm: Đây là chỉ số thành phần tăng thứ hạng vượt bậc so với năm 2021, đặc biệt, là kết quả đánh giá về tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh tăng 41,41% so với năm 2021. Tỉnh đã tập trung cao trong chỉ đạo, điều hành, thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp phát triển kinh tế - xã hội, cụ thể: đã thực hiện nhiều giải pháp để thu hút vốn đầu tư, tổng số vốn năm 2022 tăng gấp 1,62 lần so với năm 2021; số doanh nghiệp thành lập mới tăng 41,12 %, số doanh nghiệp hoạt động trở lại tăng 49,5%; tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp đạt tỷ lệ 83%, tăng so với năm 2021; Số thu ngân sách của tỉnh vượt 32,4% theo Kế hoạch của Chính phủ giao, năm 2022, Ninh Bình thực hiện đảm bảo tự cân đối ngân sách và thực hiện điều tiết ngân sách về Trung ương là 9%, trở thành tỉnh thứ 14 trong 63 tỉnh, thành phố của cả nước tự cân đối ngân sách. Năm 2022, có 15/15 chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội đã hoàn thành đạt và vượt mục tiêu kế hoạch đề ra.

+ Hạn chế: Số vốn đăng ký của doanh nghiệp giảm 48,37% so với năm 2021 (-0,5 điểm). Mặc dù, là tỉnh có số thu ngân sách đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tuy nhiên số điểm được tính trên cơ sở so sánh với các địa phương khác trong cả nước, tỉnh Ninh Bình thuộc nhóm đứng vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh, thành phố (-0,5 điểm).

4. Các lĩnh vực giảm thứ hạng so với năm 2021

a) Lĩnh vực Cải cách thể chế đạt 8,31/10 điểm (đạt 83,10%), xếp hạng 59/63 tỉnh, thành phố (giảm 7% và 39 bậc so với năm 2021).

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Sở Tư pháp

- Lý do:

+ Ưu điểm: Tỉnh đã thực hiện tốt công tác theo dõi thi hành pháp luật, xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật; thực hiện việc công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) hết hiệu lực, ngưng hiệu lực theo quy định, kịp thời sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế VBQPPL sau rà soát.

+ Hạn chế: Tỉnh còn 04 VBQPPL cần phải xử lý theo Kết luận số 03/KL-BTNMT của Bộ Tài nguyên và Môi trường (-1 điểm).

Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về cải cách thể chế của tỉnh còn thấp (đạt 3,31/4 điểm), cụ thể: Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành (0,82/1 điểm); Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành (0,79/1 điểm); Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương

ban hành (0,78/1 điểm); Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương (0,90/1 điểm).

b) Lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (TCBM), đạt 9,24/10,5 điểm (đạt 88%), xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố (giảm 1,57% và 26 bậc so với năm 2021).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã;

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Nội vụ.

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Tỉnh đã thực hiện đúng các quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, các phòng chuyên môn cấp huyện; thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; các quy định về sử dụng biên chế, về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh được thực hiện nghiêm túc; các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ, Bộ, ngành ban hành được thực hiện đầy đủ.

- Hạn chế: Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021 chưa đảm bảo theo yêu cầu của Bộ chỉ số (-0,40 điểm).

Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về cải cách tổ chức bộ máy còn thấp (3,14/4 điểm), cụ thể: Tính hợp lý trong sắp xếp TCBM của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh (0,76/1 điểm); Tính hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương (0,79/1 điểm); Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh (0,81/1 điểm); Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện (0,79/1 điểm).

c) Lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ đạt 12,80/15 điểm (đạt 85,33%), xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố (giảm 6,07% và 10 bậc so với năm 2021).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Nội vụ.

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Tỉnh đã thực hiện tốt công tác tuyển dụng, sử dụng, quản lý, bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm, bổ nhiệm lãnh đạo quản lý; hoàn thành 100% các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức theo kế hoạch đề ra; tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã đạt 100%.

+ Hạn chế: Còn trường hợp cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính bị kỷ luật (-0,5 điểm).

Điểm điều tra xã hội học lấy ý kiến của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện đối với lĩnh vực cải cách chế độ công vụ của tỉnh còn thấp (đạt 7,30/9 điểm), cụ thể: Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (0,84/1 điểm); Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (0,88/1 điểm); Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (0,84/1 điểm); Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (0,88/1 điểm); Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức (0,77/1 điểm); Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (0,77/1 điểm); Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (0,77/1 điểm); Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc (0,83/1 điểm); Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính (0,73/1 điểm). (*Chi tiết tại Phụ lục I đính kèm*)

5. Một số tiêu chí khó đạt điểm tối đa năm 2023

Hiện nay, các tỉnh, thành phố trong cả nước đang nỗ lực thực hiện công tác CCHC với nhiều cách làm mới, sáng tạo, nguồn lực đầu tư cho CCHC được quan tâm. Tính cạnh tranh cao khiến việc nâng hạng Chỉ số CCHC của tỉnh Ninh Bình trong những năm tới sẽ gặp nhiều khó khăn. Mặt khác, yêu cầu của CCHC ngày càng cao hơn, khó hơn, do đó có khả năng năm 2023 sẽ khó đạt điểm tối đa ở một số tiêu chí, cụ thể:

a) Tiêu chí về đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC: Yêu cầu phải có ít nhất 3 sáng kiến hoặc giải pháp mới về CCHC. Trong năm 2022, tuy các sáng kiến lựa chọn đã được công nhận, nhưng chưa thực sự nổi bật, số lượng không nhiều, cần phải tiếp tục duy trì, tích cực trong việc nghiên cứu, đề xuất sáng kiến, giải pháp CCHC, để đảm bảo giữ điểm được tiêu chí này.

b) Tiêu chí về đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp: Hiện nay, tỉnh đang duy trì thực hiện tốt việc đối thoại của lãnh đạo tỉnh với doanh nghiệp vào định kỳ vào thứ 5, tuần cuối cùng của tháng, tuy nhiên yêu cầu của tiêu chí đặt ra tỉnh phải xử lý xong các đề xuất, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp mới đạt điểm tối đa. Do vậy, các cơ quan, đơn vị cần phải tập trung xử lý xong các đề xuất, kiến nghị mới đảm bảo giữ điểm được tiêu chí này.

c) Tiêu chí về tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn: Theo Báo cáo số 42/BC-UBND ngày 27/3/2023 của UBND tỉnh, trong quý 1 năm 2023, có 110 hồ sơ đã trả kết quả trễ hạn, do đó sẽ khó đạt điểm tối đa tại tiêu chí này.

d) Tiêu chí về tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021: Theo yêu cầu của bộ chỉ số, tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập của năm đánh giá so với năm 2015 đạt 20% thì đạt điểm tối đa. Tuy nhiên, theo quy định tại Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành

Trung ương: Đến năm 2025 giảm 20% đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 (giai đoạn 2015-2021 giảm 10%, giai đoạn 2021-2025 giảm 10%). Đến nay, tỉnh đã giảm 12%, dự kiến đến năm 2025 tỉnh hoàn thành mục tiêu giảm 20% đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 theo Quyết định số 1584/QĐ-UBND ngày 29/11/2018 của UBND tỉnh. Do vậy, tiêu chí này năm 2023 chưa đạt điểm tối đa.

đ) Tiêu chí về thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước: Năm 2023, tỉnh đã triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công, tuy nhiên để đạt tỷ lệ giải ngân 100% số vốn được giao cần sự nỗ lực rất lớn của các cấp, các ngành trong tỉnh.

e) Tiêu chí thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách: Hàng năm, kiểm toán nhà nước đều tiến hành làm việc tại tỉnh và phát hiện các vấn đề cần xử lý. Việc xử lý kiến nghị mà cơ quan kiểm toán nhà nước và cơ quan thanh tra, kiểm tra có thẩm quyền thường mất nhiều thời gian, khó khắc phục 100% vấn đề tồn tại sau kiểm tra, kiểm toán trong thời gian ngắn nên tiêu chí này thường khó đạt điểm tối đa.

g) Tiêu chí về thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập: Do nguồn thu sự nghiệp của các đơn vị sự nghiệp công lập còn thấp, nên tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi hoạt động chưa cao, do vậy khó để đạt điểm tối đa tại tiêu chí này.

h) Tiêu chí về phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu: Hiện Trung tâm dữ liệu của tỉnh đang trong quá trình nâng cấp, chưa đảm bảo theo yêu cầu, do vậy khó đạt điểm tối đa của tiêu chí.

i) Tiêu chí về thực hiện thanh toán trực tuyến: Đa số người dân chưa có thói quen thực hiện thanh toán trực tuyến, do vậy việc đạt được tỷ lệ theo yêu cầu của tiêu chí còn khó khăn.

k) Tiêu chí về thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh: Năm 2022, số thu ngân sách của tỉnh vượt Kế hoạch của Chính phủ giao và là tỉnh thực hiện đảm bảo tự cân đối ngân sách, tuy nhiên, số điểm của tiêu chí được tính trên cơ sở so sánh với các địa phương khác trong cả nước, tỉnh phải thuộc nhóm 10 địa phương có thu ngân sách cao nhất cả nước mới đạt điểm tối đa.

l) Tiêu chí về mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao: Năm 2022, tỉnh Ninh Bình có 12 chỉ tiêu vượt, 3 chỉ tiêu đạt so với mục tiêu đặt ra, tuy nhiên, theo yêu cầu của tiêu chí để đạt điểm tối đa phải có 100% các chỉ tiêu vượt so với kế hoạch đề ra.

m) Các tiêu chí được đánh giá thông qua điều tra lấy ý kiến của các đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện: Theo kết quả năm 2022, kết quả trả lời phiếu của các vị đại biểu HĐND tỉnh và lãnh đạo, quản lý các cấp còn thấp, đạt 79,88%, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành

phổ. Do đó, để góp phần cải thiện thứ hạng CCHC năm 2023, các vị đại biểu HĐND tỉnh và lãnh đạo, quản lý các cấp cần có sự đánh giá tích cực hơn nữa đối với kết quả CCHC của tỉnh trên các lĩnh vực.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH NINH BÌNH NĂM 2022

Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của tỉnh Ninh Bình năm 2022 đạt 8,17/10 điểm (đạt 81,06%), xếp hạng 25/63 tỉnh, thành phố (giảm 8,3% và 13 bậc so với năm 2021), cao hơn Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước 0,98%, cụ thể như sau:

1. Nhận định, đánh giá của người dân

a) Về mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

Năm 2022, Bộ Nội vụ thực hiện khảo sát mức độ quan tâm của người dân đối với 8 chính sách của cơ quan nhà nước. Kết quả, người dân quan tâm nhất là chính sách về điện sinh hoạt, cụ thể mức độ quan tâm đối với mỗi chính sách như sau:

- Chính sách về điện sinh hoạt: 97,74%.
- Chính sách về khám, chữa bệnh: 97,54%.
- Chính sách về trật tự, an toàn xã hội: 97,54%.
- Chính sách về an sinh, xã hội: 97,33%.
- Chính sách về nước sinh hoạt: 97,12%.
- Chính sách về giáo dục phổ thông: 96,30%.
- Chính sách về giao thông đường bộ: 95,89%.
- Chính sách về phát triển kinh tế: 93,83%.

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

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân tỉnh Ninh Bình năm 2022 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, ti vi, báo chí) là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất, với 53,61%. Tiếp theo đó qua loa phát thanh xã là 39,59%, qua mạng internet là 26,80%, đứng thứ tư là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư chiếm 26,92%. Các kênh thông tin qua người thân, bạn bè và cơ quan nhà nước, công chức, có tỷ lệ lần lượt là 15,46% và 15,26%. Chỉ có 0,82% người dân được khảo sát sử dụng các kênh thông tin khác để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước.

c) Sự sẵn sàng, khả năng tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước

Người dân rất sẵn lòng tham gia ý kiến góp ý đối với chính sách, có 44,44% người dân được khảo sát có thể tham gia nếu được biết thông tin; 32,51% có thể tham gia nếu được tạo điều kiện thuận tiện; 18,72% chắc chắn tham gia vì bản thân mong muốn. Số người dân cho rằng họ không thể tham gia vì không biết thông tin chiếm 6,79% và không thể tham gia vì bản thân mong muốn chỉ có 5,14%.

d) Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân

Có 92,18% người dân được khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 7,82% cho rằng vẫn có tình trạng một số ít công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0% người dân cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

Có 97,53% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để giải quyết công việc; 2,47% người dân cho rằng vẫn có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức và 0% người dân cho rằng nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

e) Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính, hình thức cung cấp thông tin cho người dân

Có 61,52% người dân trong tỉnh được khảo sát lựa chọn hình thức giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trực tiếp tại cơ quan hành chính nhà nước là phù hợp với bản thân; 32,10% lựa chọn hình thức kết hợp cả trực tiếp và trực tuyến; chỉ có 6,38% lựa chọn hình thức trực tuyến.

Tỷ lệ người dân chọn hình thức cung cấp thông tin cũng tương đồng, với 51,24% chọn hình thức cung cấp thông tin trực tiếp, 39,46% chọn hình thức kết hợp cả trực tiếp và trực tuyến; có 9,30% người dân chọn hình thức trực tuyến.

2. Sự mong đợi của người dân

Năm 2022, có 10 nội dung được đưa ra để tìm hiểu xem người dân mong đợi cơ quan nhà nước cải thiện nhiều đến mức độ nào. Nhìn chung, không có sự chênh lệch quá lớn về mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung. Trong đó:

- Nội dung “Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân” nhận được sự mong đợi rất nhiều của người dân với mức cao nhất là 39,30% số người được khảo sát.

- Nội dung “Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân” nhận được sự mong đợi rất nhiều của người dân với mức cao thứ hai là 37,37%.

- Nội dung “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân” nhận được sự mong đợi rất nhiều của người dân với mức cao thứ ba là 34,50%.

- Tiếp theo đó, lần lượt là các nội dung: “Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công” với 32,99%, “Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước” với 32,44%, “Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân” với 28,54%, “Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân” với 28,23%, “Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân” với 26,69%, “Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân” với 24,85%, “Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân” với 22,59%.

3. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính

Nội dung	Năm 2021		Năm 2022			So sánh kết quả năm 2022 với năm 2021
	Chỉ số (%)	Xếp hạng	Chỉ số (%)	Xếp hạng	Chỉ số chung của cả nước (%)	
1. VỀ XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC			80,04	28	79,72	Tiêu chí mới, Bộ Nội vụ thực hiện đánh giá từ năm 2022
1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước			82,15	17	79,74	
(1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy;			80,23	23	79,29	
(2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.			84,06	11	80,19	
1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách			81,46	18	79,65	
1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng;			81,87	17	79,62	
(2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của			81,05	20	79,67	

các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng						
1.3. Chất lượng chính sách			79,53	30	79,68	
(1) Chính sách về phát triển kinh tế			79,20	26	79,19	
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh			84,13	13	80,38	
(3) Chính sách về giáo dục phổ thông			82,21	22	80,25	
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội			84,95	19	81,00	
(5) Chính sách về giao thông đường bộ			74,48	38	78,22	
(6) Chính sách về điện sinh hoạt			74,07	48	79,2	
(7) Chính sách về nước sinh hoạt			76,74	32	78,87	
(8) Chính sách về an sinh xã hội			80,44	31	80,31	
1.4. Kết quả, tác động của chính sách			77,01	40	79,83	
(1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn			76,33	40	79,64	
(2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn			77,69	40	80,01	
2. VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG HÀNH CHÍNH	89,36	12	82,07	26	80,43	Giảm 14 bậc Giảm 7,29%
2.1. Tiếp cận dịch vụ	88,86	29	83,30	23	80,78	Tăng 6 bậc Giảm 5,56%
(1) Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân			80,02	32	80,21	Tiêu chí mới
(2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;	89,73	Bộ Nội vụ không xếp hạng	83,93	22	80,91	Giảm 5,8%
(3) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh;	88,98		85,30	21	81,33	Giảm 3,68%

(4) Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.			83,93	21	80,65	Tiêu chí mới
2.2. Thủ tục hành chính	89,58	22	85,11	15	80,68	Tăng 7 bậc Giảm 4,47%
(1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu			85,98	14	80,87	Tiêu chí mới
(2) Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	89,48	Bộ Nội vụ không xếp hạng	84,95	16	80,77	Giảm 4,53%
(3) Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	89,48		85,36	14	80,66	Giảm 4,12%
(4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	90,23		84,13	14	80,39	Giảm 6,1%
2.3. Công chức giải quyết thủ tục hành chính	87,91	33	77,61	46	80,35	Giảm 13 bậc Giảm 10,3%
(1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân			75,83	57	80,39	Tiêu chí mới
(2) Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân			77,35	45	80,19	Tiêu chí mới
(3) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn			78,59	43	80,35	Tiêu chí mới
(4) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân			77,77	50	80,51	Tiêu chí mới
(5) Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86,48		78,51	41	80,34	Giảm 7,97%
2.4. Kết quả dịch vụ	88,72	42	83,58	23	80,58	Tăng 19 bậc Giảm 5,14%
(1) Kết quả dịch vụ được trả đúng hạn			82,69	26	80,38	Tiêu chí mới
(2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác			85,36	14	80,87	Tiêu chí mới
(3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng	89,72		82,69	23	80,50	Giảm 7,03%

2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	91,73	6	80,75	23	79,76	Giảm 17 bậc Giảm 10,98%
(1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	91,73		80,44	23	79,67	Giảm 11,29%
(2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định			81,46	21	80,01	Tiêu chí mới
(3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	91,73		80,36	26	79,62	Giảm 11,37%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH TỈNH NINH BÌNH NĂM 2022 (CHỈ SỐ SIPAS)	89,36	12	81,06	25	80,08	Giảm 13 bậc Giảm 8,3%