

UBND TỈNH BÌNH PHƯỚC  
BAN CHỈ ĐẠO CẢI CÁCH  
HÀNH CHÍNH

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

Số: 1877 /BCĐCCHC

Bình Phước, ngày 17 tháng 5 năm 2024

V/v nâng cao Chỉ số PAR INDEX,  
Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh luôn được các ngành, các cấp địa phương quan tâm triển khai thực hiện toàn diện trên 06 lĩnh vực: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính (TTHC); cải cách tổ chức bộ máy; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công; xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. Tỉnh ủy, UBND tỉnh và Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh đã triển khai thực hiện nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI); nhiều nội dung cải cách hành chính được đánh giá cao, ghi nhận, như: Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; cải cách thể chế; cải cách TTHC; cải cách tài chính công; xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số...

Tại Hội nghị ngày 08/5/2024, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh đã phân tích, đánh giá kết quả kết quả Chỉ số (PAR INDEX), Chỉ số (SIPAS), Chỉ số (PAPI) năm 2023 của tỉnh. Theo đó, các Chỉ số đều tăng so với năm 2022 (*Chỉ số PAR INDEX đạt 88,01%, tăng 3,54%; Chỉ số SIPAS đạt 76,08%, tăng 0,03% và Chỉ số PAPI đạt 39,953/80 điểm, tăng 0,018 điểm*). Trong đó, Chỉ số PAR INDEX đạt thứ hạng cao và đứng thứ 21/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI chưa đạt như mong đợi.

Để tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, phát huy những kết quả đạt được, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế từ kết quả Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI chỉ ra góp phần nâng cao hài lòng của người dân, tổ chức, Chủ tịch UBND tỉnh - Trưởng ban Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:

1. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính; nâng cao vai trò trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Thực hiện hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ cải

cách hành chính được UBND tỉnh giao tại Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước năm 2024 trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 2142/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh.

2. Căn cứ kết quả phân tích Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh tại Báo cáo số 75/BC-SNV ngày 15/4/2024, Báo cáo số 89/BC-SNV ngày 04/5/2024 và Báo cáo số 90/BC-SNV ngày 04/5/2024 của Sở Nội vụ tiếp tục phát huy những kết quả đạt được. Đồng thời, rà soát những tồn tại, hạn chế thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền quản lý của ngành, địa phương. Khẩn trương ban hành kế hoạch khắc phục, cải thiện những Chỉ số còn thấp. Thời gian hoàn thành: **trước ngày 30/5/2024**.

3. Tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, kết quả Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân để có sự nhìn nhận, đánh giá tốt hơn về nỗ lực của các cấp chính quyền trong cải cách hành chính.

4. Quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình cải cách mới có hiệu quả, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền.

5. Thường xuyên khảo sát sự hài lòng người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa, trực tuyến trên dịch vụ công để nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người dân, kịp thời khắc phục góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, nâng cao kết quả các Chỉ số.

6. Đối với việc điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số PAR INDEX, đối tượng là các đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và tương đương; lãnh đạo UBND cấp huyện; lãnh đạo cấp phòng và tương đương thuộc của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.

- Giao Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, phổ biến, quán triệt, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý thuộc phạm vi khảo sát năm 2024 thực hiện khảo sát trực tuyến đảm bảo theo thời gian quy định.

- Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh có trách nhiệm tuyên truyền đến các đại biểu HĐND tỉnh thực hiện điều tra xã hội học để nhìn nhận tích cực hơn về thành quả, sự nỗ lực của các cấp, các ngành trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhằm phản ánh các thông tin chính xác, khách quan cải thiện, nâng cao kết quả khảo sát, nâng cao Chỉ số PAR INDEX.

- Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chịu trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý thuộc phạm vi thực hiện điều tra xã hội học phản ánh các thông tin chính xác, khách quan nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX.

7. Đối với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh thực hiện nâng cao các Chỉ số:

### 7.1. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu UBND tỉnh năm 2024 phân đầu tăng thứ hạng từ 05 đến 07 bậc tại lĩnh vực cải cách chế độ công vụ, công chức (*năm 2023, đứng thứ 46/63 tỉnh, thành phố*). Tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực Chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính (*năm 2023, đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố*) và lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy (*năm 2023, đứng thứ 26/63 tỉnh, thành phố*).

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện hoàn thành 100% Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024. Tiến hành kiểm tra công tác cải cách hành chính và công tác chuyển đổi số theo tiến độ đề ra; tăng cường kiểm tra đột xuất chân chính kỷ luật, kỷ cương hành chính. Đồng thời, đôn đốc rà soát chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương khắc phục 100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra. Thời gian hoàn thành: **trước ngày 31/12/2024**. Bên cạnh đó, khẩn trương rà soát đôn đốc các cơ quan đơn vị, địa phương cập nhật, hoàn thiện quy định về vị trí việc làm và việc bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt (*các tiêu chí, tiêu chí thành phần năm 2023 chưa đạt điểm tối đa*).

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh; các Sở: Tài chính, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Kế hoạch và Đầu tư, Khoa học và Công nghệ tham mưu UBND tỉnh phối hợp với Bộ Nội vụ giải trình, cung cấp tài liệu kiểm chứng phục vụ xác định Chỉ số PAR INDEX năm 2024.

- Chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc chọn mẫu và khảo sát xác định Chỉ số SIPAS năm 2024. Chủ động phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh triển khai thực hiện dự án PAPI trên địa bàn tỉnh năm 2024 tại tỉnh. Tổ chức đánh giá và công nhận xã, phường, thị trấn đạt chuẩn “Chính quyền thân thiện” theo đúng tiến độ đề ra.

### 7.2. Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu UBND tỉnh năm 2024 phân đầu tăng thứ hạng từ 05 đến 07 bậc tại lĩnh vực cải cách TTHC (*tại Chỉ số PAR INDEX năm 2023 đứng thứ 48/63 tỉnh, thành phố*).

- Tham mưu UBND tỉnh thực hiện hoàn thành 100% các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2024. Khẩn trương rà soát công khai 100% TTHC và các quy định có liên quan trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Đồng thời, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương công khai đầy đủ TTHC trên trang điện tử các cơ quan, đơn vị; tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (*các tiêu chí, tiêu chí thành phần năm 2023 chưa đạt điểm tối đa*).

- Tăng cường công tác kiểm tra cải cách TTHC, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao

sự hài lòng của người dân tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước, nâng cao Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAPI.

### 7.3. Sở Tư pháp

Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực cải cách thể chế (tại Chỉ số PAR INDEX năm 2023 đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố).

### 7.4. Sở Tài chính

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu UBND tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực cải cách tài chính công (tại Chỉ số PAR INDEX năm 2023 đứng thứ 12/63 tỉnh, thành phố).

- Tổ chức thực hiện 100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (nếu có). Thời gian hoàn thành: **trước ngày 31/12/2024.**

### 7.5. Sở Thông tin và Truyền thông

Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số (năm 2023 tại Chỉ số PAR INDEX đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố); Chỉ số nội dung quản trị điện tử (năm 2023 tại Chỉ số PAPI đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố).

- Tham mưu UBND tỉnh phối hợp với các cơ quan, đơn vị nâng cao dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức; nâng cao tỷ lệ TTHC, dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình (các tiêu chí, tiêu chí thành phần năm 2023 chưa đạt điểm tối đa).

### 7.6. Sở Kế hoạch và Đầu tư

- Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực đánh giá tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (Chỉ số PAR INDEX năm 2023 đứng thứ 30/63 tỉnh, thành phố).

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương tham mưu UBND tỉnh đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện giải ngân 100% theo Kế hoạch, chỉ tiêu ngân sách nhà nước năm 2024; thực hiện thu ngân sách hằng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao năm 2024; hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao (các tiêu chí, tiêu chí thành phần năm 2023 chưa đạt điểm tối đa). Thời gian hoàn thành: **trước ngày 31/12/2024.**

### 7.7. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu UBND tỉnh tiếp tục đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng và số lượng về sáng kiến về cải cách hành chính. Đồng thời, đôn đốc các sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiên cứu, đăng ký sáng kiến mới, giải pháp cải tiến đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính.

Đảm bảo trong năm 2024 có ít nhất 03 sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính trở lên được công nhận. Thời gian hoàn thành: **trước ngày 31/12/2024.**

#### 7.8. Sở Xây dựng và các sở, ngành

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh khẩn trương rà soát đảm bảo công khai đúng quy định TTHC thuộc thẩm quyền trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh và Trang thông tin điện tử của cơ quan (*không để tình trạng như năm 2023 TTHC thẩm quyền ngành xây dựng công khai vẫn dẫn chiếu đến các quy định hết hiệu lực*). Thời gian hoàn thành: **trước ngày 30/5/2024.**

Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi đôn đốc và báo cáo về UBND tỉnh. Lấy kết quả rà soát đến thời điểm **ngày 30/5/2024** để đánh giá chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của cơ quan tại tiêu chí này.

#### 7.9. Sở Tài Nguyên và Môi trường

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan nâng cao chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Đề xuất những giải pháp giải quyết vấn đề ô nhiễm môi trường, ô nhiễm không khí tại Chỉ số PAPI. Tiến hành thanh tra, kiểm tra chuyên ngành đối với những bất cập mà Chỉ số PAPI chỉ ra (*theo khảo sát PAPI vẫn còn 63,71% số người trả lời khi làm làm TTHC xin cấp mới hoặc cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã phải chung chi để làm xong thủ tục*). Thời gian hoàn thành: **trước ngày 30/9/2024.**

#### 7.10. Sở Y tế

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập, nhất là tại tuyến huyện. Thành lập Đoàn kiểm tra chuyên ngành kiểm tra những bất cập mà Chỉ số PAPI những chỉ ra (*theo khảo sát PAPI vẫn còn 56,22% số người trả lời khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở bệnh viện công tuyến huyện đã phải chung chi*). Thời gian hoàn thành: **trước ngày 30/9/2024.**

#### 7.11. Sở Giáo dục và Đào tạo

Chủ trì thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ giáo viên các cấp, trong đó chú trọng nâng cao chất lượng giáo dục tiểu học.

#### 7.12. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt và công khai các hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy định (*theo kết quả khảo sát PAPI, có 50,21% người được hỏi cho biết có hộ thực sự nghèo nhưng không được liệt kê vào danh sách hộ nghèo*). Thời gian hoàn thành: **trước ngày 30/9/2024.**

#### 7.13. Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước

Đẩy mạnh tuyên truyền cải cách hành chính trên Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước. Tăng cường đưa tin về cải cách hành chính, cải cách

TTHC, cung ứng dịch vụ hành chính công và ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước. Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, kết quả Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI.

7.14. UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện nghiêm túc việc xây dựng “Chính quyền thân thiện” năm 2024. Đồng thời, tích cực phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc thực hiện khảo sát xác định Chỉ số PAPI, Chỉ số SIPAS năm 2024.

#### 8. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Ban Chủ nhiệm Dự án PAPI triển khai thực hiện dự án PAPI năm 2024 tại tỉnh và phối hợp với UBND tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) trong việc khảo sát PAPI năm 2024 tại tỉnh.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương đề xuất các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh. Tổ chức tuyên truyền trong Nhân dân về 08 nội dung của Chỉ số PAPI gắn với tuyên truyền, phổ biến pháp luật ở xã, phường, thị trấn; lồng ghép với công tác dân vận để người dân cùng phối hợp thực hiện. Công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận, tham gia vào các chủ trương, chính sách của địa phương. Tăng cường các hoạt động giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp, trong đó phát huy vai trò giám sát của Nhân dân trong thực thi công vụ của chính quyền các cấp và trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng.

9. Giao Sở Nội vụ thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện. Đồng thời, chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra kết quả thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số tại các cơ quan, đơn vị, địa phương và báo cáo kết quả về UBND tỉnh.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện. Định kỳ báo cáo kết quả về UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính./.

(Gửi kèm: Báo cáo số 75/BC-SNV ngày 15/4/2024, Báo cáo số 89/BC-SNV ngày 04/5/2024 và Báo cáo số 90/BC-SNV ngày 04/5/2024 của Sở Nội vụ).

#### Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- Hội Cựu Chiến binh tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Như trên;
- LĐVP, Phòng: NC, KSTTHC, TT PVHCC;
- Lưu: VT, (T110CV)

**TRƯỞNG BAN**



**CHỦ TỊCH UBND TỈNH**  
**Trần Tuệ Hiền**

Số: 75 /BC-SNV

Bình Phước, ngày 15 tháng 04 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2023 tỉnh Bình Phước

Ngày 02/4/2024, tại Hà Nội, Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) phối hợp với Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung tâm Nghiên cứu phát triển và hỗ trợ cộng đồng (CECODES) công bố Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) 2023 ở Việt Nam.

Căn cứ kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2023. Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2023 của tỉnh, như sau:

#### I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG (PAPI) CẤP TỈNH

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (sau đây gọi là *Chỉ số PAPI*) là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật Việt Nam (VUSTA), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc (MTTQ) Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam.

Chỉ số PAPI là công cụ phản ánh tiếng nói người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp. Chỉ số PAPI, gồm: 08 Chỉ số lĩnh vực nội dung, 29 Chỉ số nội dung thành phần và hơn 120 chỉ tiêu thành phần với hơn 500 câu hỏi liên quan nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam về hiệu quả quản trị và hành chính công của 63 tỉnh/thành phố.

Mục tiêu của Chỉ số PAPI nhằm góp phần cải thiện chất lượng hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp, nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân, tăng cường công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các tổ chức công, đảm bảo quyền căn bản của con người, nhất là quyền được bày tỏ chính kiến, tiếp cận thông tin và sử dụng dịch vụ công căn bản có chất lượng.

Năm 2023, có 19.536 người dân trên cả nước đã tham gia thực hiện khảo sát PAPI, chia sẻ đánh giá về hiệu quả hoạt động của bộ máy công quyền. Trong đó, tại tỉnh Bình Phước đã tiến hành khảo sát 248 người dân tại 12 thôn, ấp, khu phố của 06 xã, phường thuộc thành phố Đồng Xoài, thị xã Chơn Thành và huyện Bù Gia Mập.

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2023 CỦA TỈNH

Theo kết quả công bố ngày 02/4/2024 tại Hà Nội, Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh đạt 39,953/80 điểm (*tăng 0,018 điểm*) đứng thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 01 bậc so với năm 2022. Trong đó: 03/8 Chỉ số nội dung có thứ hạng tăng (*Trách nhiệm giải trình với người dân; cung ứng dịch vụ công và quản trị môi trường*); 02/8 Chỉ số nội dung giữ thứ hạng (*Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và thủ tục hành chính công*) và 03/8 Chỉ số nội dung có thứ hạng giảm (*Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch trong việc ra quyết định và quản trị điện tử*).

Như vậy, Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh tăng nhưng thứ hạng giảm so với các tỉnh, thành phố. Cụ thể Chỉ số từng nội dung, như sau:

### 1. Chỉ số nội dung có thứ hạng tăng (03 Chỉ số)

#### 1.1. Chỉ số nội dung trách nhiệm giải trình với người dân

Đạt 4,188/10 điểm (*tăng 0,186 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp của cả nước, đứng thứ 41/63 tỉnh, thành phố (*tăng 16 bậc so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền; tính chủ động của công dân và chính quyền trong việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo và đánh giá mức độ tin tưởng của người dân vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương, việc tiếp cận tòa án hoặc các cơ chế phi tòa án khi người dân cần giải quyết các tranh chấp dân sự. Chỉ số nội dung này được đánh giá tổng hợp kết quả khảo sát của 03 Chỉ số thành phần: (1) tương tác với các cấp chính quyền; (2) giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân và (3) tiếp cận dịch vụ tư pháp.

Trong đó: Chỉ số thành phần mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền đứng thứ 31/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 58/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần tiếp cận dịch vụ tư pháp đứng thứ 35/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 51/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân đứng thứ 44/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 40/63 tỉnh, thành phố*);

Theo kết quả khảo sát: Trên 30% số người được hỏi trả lời đã liên hệ trường thôn, ấp, khu phố để giải quyết khúc mắc; 20% số người được hỏi trả lời đã liên hệ cán bộ UBND xã, phường, thị trấn để giải quyết khúc mắc và trên 4% trả lời đã liên hệ cán bộ HĐND xã, phường, thị trấn để giải quyết khúc mắc. Bên cạnh đó, trên 70% người được hỏi trả lời cho biết họ sẽ sử dụng tòa án địa phương khi cần giải quyết tranh chấp dân sự và chỉ có trên 8% người được hỏi trả lời cho biết họ sẽ sử dụng các cơ chế phi tòa án để giải quyết tranh chấp dân sự.

Như vậy, từ kết quả khảo sát cho thấy, khi có khúc mắc, người dân có xu hướng tiếp cận trường thôn, ấp, khu phố. Bên cạnh đó, khi có khúc mắc, người dân có xu hướng tiếp cận cán bộ, công chức UBND xã, phường, thị trấn hơn đại biểu dân cử của họ ở HĐND xã, phường, thị trấn. Hơn thế nữa, các cơ chế giải quyết tranh



chấp dân sự phi tòa án chưa được người dân tin tưởng, tỷ lệ người trả lời cho biết họ sẽ giải quyết tranh chấp dân sự ở tòa án địa phương cao hơn so với tỷ lệ người lựa chọn giải quyết qua các thiết chế phi tòa án, ví dụ như qua các tổ hòa giải.

### **1.2. Chỉ số nội dung cung ứng dịch vụ công**

Đạt 7,324/10 điểm (*tăng 0,911 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp, đứng thứ 39/63 tỉnh, thành phố (*tăng 24 bậc so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng 04 dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm: (1) Y tế công lập; (2) giáo dục tiểu học công lập; (3) cơ sở hạ tầng căn bản; (4) an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Thông qua khảo sát người dân chia sẻ trải nghiệm về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản ở địa phương.

Từ kết quả cho thấy, Chỉ số nội dung này có điểm số và thứ hạng đều tăng mạnh so với năm 2022. Trong đó, 02 Chỉ số thành phần tăng cao gồm: Chỉ số thành phần dịch vụ giáo dục tiểu học công lập đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần cơ sở hạ tầng căn bản đứng thứ 46/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 51/63 tỉnh, thành phố*). Tuy nhiên, vẫn còn 02 Chỉ số thành phần thứ hạng còn thấp so với các tỉnh, thành phố, gồm: Chỉ số thành phần dịch vụ y tế công lập (*đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*) và Chỉ số thành phần an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư (*đứng thứ 57/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: Người dân ngày càng hài lòng về chất lượng giáo dục tiểu học công lập, cụ thể về: Lớp học kiên cố, nhà vệ sinh sạch sẽ, học sinh có nước uống ở trường, lớp học dưới 36 học sinh, giáo viên không ưu ái học sinh học thêm, phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi, nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh. Có 17,21% người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua; trên 20% người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính. Tuy nhiên, vẫn còn 1,19% người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh; đánh giá của người dân về chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện chưa cao, như: Người bệnh có phải nằm chung giường, phòng bệnh có quạt máy, nhà vệ sinh sạch sẽ, cán bộ y tế trực thường xuyên, thái độ phục vụ bệnh nhân tốt, chi phí khám chữa bệnh hợp lý, không phải chờ đợi quá lâu, hài lòng với dịch vụ y tế tại bệnh viện; về an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư theo đánh giá của người dân, tại tỉnh vẫn còn người dân là nạn nhân của tội phạm an ninh, trật tự khu dân cư.

### **1.3. Chỉ số nội dung quản trị môi trường**

Đạt 2,995/10 điểm (*tăng 0,093 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất, đứng thứ 57/63 tỉnh, thành phố (*tăng 04 bậc so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng 03 dịch vụ công, gồm: (1) Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường, (2) chất lượng không khí và (3) chất lượng nước. Nhằm nắm bắt đánh giá của người dân về những vấn đề

môi trường tác động trực tiếp tới sức khỏe con người. Các chỉ tiêu đánh giá hiện nay bao gồm: Tỷ lệ người trả lời cho biết về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú. Bên cạnh đó, là chỉ tiêu phản ánh phát hiện của người dân về hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào địa phương có trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường bằng cách “chung chi” với chính quyền địa phương hay không. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn tới nhiều xung đột, mâu thuẫn giữa người dân và doanh nghiệp hoặc nhà nước xung quanh vấn đề môi trường trong những năm gần đây. Những chỉ tiêu đánh giá này giúp các cấp chính quyền hiểu rõ hơn mối quan ngại về môi trường của người dân qua thời gian, đồng thời xác định những “điểm nóng” về môi trường và tìm các giải pháp xử lý kịp thời.

Từ kết quả cho thấy, Chỉ số nội dung này có điểm số và thứ hạng tăng so với năm 2022. Tuy nhiên, tăng chậm so với các tỉnh, thành phố; các Chỉ số thành phần chưa cao, cụ thể: Chỉ số thành phần chất lượng nước đứng thứ 52/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 50/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần chất lượng không khí đứng thứ 53/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố*) và Chỉ số thành phần nghiêm túc trong bảo vệ môi trường đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: Chỉ có khoảng trên 40% người trả lời đồng ý với nhận định “Doanh nghiệp hoạt động tại địa phương không đưa “lót tay” để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường”; 59,27% người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá; 78,15% người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố vấn đề môi trường ở địa phương. Trong đó, 59,93% số người trả lời cho biết cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố về vấn đề môi trường sau khi tiếp nhận phản ánh của người dân. Về chất lượng không khí được người dân đánh giá cải thiện, đã có 90,79% người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt và 29,84% người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước. Bên cạnh đó, chỉ có 1,76% người trả lời nước từ sông, suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ và 4,01% người trả lời nước từ sông, suối gần nhà đủ sạch để bơi lội.

Việc thiếu nghiêm túc trong thực hiện các yêu cầu về bảo vệ môi trường của chính quyền địa phương và chất lượng nguồn nước sinh hoạt, chất lượng không khí là lý do chính dẫn tới Chỉ số ở nội dung này của tỉnh còn thấp và từ kết quả Chỉ số cho thấy mối lo ngại về vấn đề môi trường, chất lượng nguồn nước sinh hoạt, chất lượng không khí của người dân qua thời gian.

## **2. Chỉ số nội dung có thứ hạng giữ nguyên (02 Chỉ số)**

### **2.1. Chỉ số nội dung kiểm soát tham nhũng trong khu vực công**

Đạt 6,11/10 điểm (*tăng 0,14 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất của cả nước, đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố (*giữ thứ hạng so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền. Đồng thời, Chỉ số cũng phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân cũng như sự quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân qua 04 Chỉ số thành phần, gồm: (1) Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương; (2) kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công; (3) công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công và (4) quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương.

Nhìn chung các Chỉ số thành phần tại nội dung này người dân đánh giá chưa cao so với các tỉnh, thành phố dẫn đến thứ hạng vẫn đứng ở vị trí thấp so với các tỉnh, thành phố, cụ thể: Chỉ số thành phần quyết tâm chống tham nhũng đã có những cải thiện và đứng thứ 41/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 58/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 27/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 39/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: 98,24% người dân được hỏi cho biết không bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua; 37,92% người dân cho biết chính quyền tỉnh đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng. Tuy nhiên, vẫn còn người dân nhận định khi muốn xin vào làm việc vào khu vực nhà nước phải dựa vào mối quan hệ thân quen; 63,71% số người trả lời khi làm TTHC xin cấp mới hoặc cấp đổi GCNQSD đất đã phải “chung chi” để làm xong thủ tục và 56,22% số người trả lời khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở bệnh viện công tuyến huyện đã phải “chung chi”.

## **2.2. Chỉ số nội dung thủ tục hành chính công**

Đạt 7,03/10 điểm (*giảm 0,048 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất, đứng thứ 50/63 tỉnh, thành phố (*giữ thứ hạng so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm: (1) Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; (2) dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; (3) dịch vụ hành chính công cấp xã. Qua các chỉ tiêu đánh giá, các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

Trong đó, 02 Chỉ số thành phần có thứ hạng tăng so với năm 2022, gồm: Chỉ số thành phần dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền đứng thứ 33/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 34/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất người dân đánh giá thấp đứng thứ 34/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 57/63 tỉnh, thành phố*) và 01 Chỉ số thành phần giảm so với năm 2022 là Chỉ số thành phần dịch vụ hành chính cấp xã đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 09/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: 94,34% số người được hỏi cho biết đi làm thủ tục cấp xã không phải đi qua nhiều “cửa” để làm xong thủ tục; 64,71% số người được hỏi cho biết đi làm thủ tục liên quan đến GCNQSD đất không phải đi qua nhiều “cửa” để làm xong thủ tục; dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã được đánh giá cao. Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát vẫn còn người trả lời chưa hài lòng với về chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã và dịch vụ hành chính liên quan đến GCSQSD đất ở cấp huyện.

### **3. Chỉ số nội dung có thứ hạng giảm (03 Chỉ số)**

#### **3.1. Chỉ số nội dung tham gia của người dân ở cấp cơ sở**

Đạt 4,528/10 điểm (*giảm 0,499 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất của cả nước, đứng thứ 49/63 tỉnh, thành phố (*giảm 18 bậc so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này đo lường tri thức công dân về quyền tham gia và mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân thực hành tốt nhất quyền tham gia đó theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và được đánh giá, tổng hợp kết quả khảo sát của 04 Chỉ số thành phần, gồm: (1) Tri thức công dân; cơ hội tham gia; (2) chất lượng bầu cử và (3) đóng góp tự nguyện của người dân ở cơ sở.

Chỉ số nội dung này có điểm số và thứ hạng đều giảm so với năm 2022. Trong đó: Chỉ số thành phần chất lượng bầu cử được người dân đánh giá cao, đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 20/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần tri thức công dân đứng thứ 49/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 23/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần cơ hội tham gia đứng thứ 37/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 34/63 tỉnh, thành phố*) và Chỉ số thành phần đóng góp tự nguyện của người dân ở cơ sở đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 40/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: Trên 60% số người trả lời biết đến một số chính sách, pháp luật liên quan đến người dân năm 2023; chỉ số trên 20% người dân trả lời biết đến Luật Thực hiện dân chủ cơ sở; 79,21% số người trả lời cho biết trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố do dân bầu; trên 30% người dân trả lời đã tham gia đóng góp ý kiến cho dự án xây mới, tu sửa công trình công cộng ở địa phương; trên 15% người trả lời cho biết Ban giám sát đầu tư của cộng đồng đã giám sát việc thực hiện dự án xây mới, tu sửa công trình công cộng ở địa phương.

Từ kết quả cho thấy, năm 2023 người dân tham gia chủ động và tích cực vào công tác bầu cử trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều người dân chưa biết đến những văn bản pháp luật quan trọng như Luật Tiếp cận thông tin và Luật Phòng, chống tham nhũng; nhiều dự án xây mới hoặc tu sửa công trình công cộng chưa có sự tham gia giám sát đầy đủ của người dân (*theo khảo sát đạt 34,53%*) và hiệu quả huy động sự tham gia của người dân vào quá trình ra quyết định và giám sát việc thực hiện các dự án công trình công cộng chưa cao (*theo khảo sát đạt 18%*).

### 3.2. Chỉ số nội dung công khai, minh bạch trong việc ra quyết định

Đạt 4,563/10 điểm (*giảm 0,581 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất của cả nước, đứng thứ 54/63 tỉnh, thành phố (*giảm 19 bậc so với năm 2022*).

Chỉ số nội dung này đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đời sống và sinh kế của họ và được đánh giá, tổng hợp kết quả khảo sát ở 04 Chỉ số thành phần: (1) Tiếp cận thông tin; (2) công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo; (3) công khai, minh bạch ngân sách cấp xã và (4) công khai kế hoạch sử dụng đất, khung giá bồi thường thu hồi đất. Đây là những lĩnh vực chính quyền các cấp phải thực hiện công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ cơ sở và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Luật Đất đai, Luật Ngân sách Nhà nước và Luật Tiếp cận thông tin, nhằm đảm bảo quyền “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

Chỉ số nội dung này có điểm số và thứ hạng đều giảm so với năm 2022. Trong đó: Chỉ số thành phần tiếp cận thông tin vẫn được đánh giá cao đứng thứ 17/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố*). 03/04 Chỉ số thành phần người dân đánh giá thấp và giảm so với năm 2022, gồm: Chỉ số thành phần công khai danh sách hộ nghèo đứng thứ 53/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 37/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần công khai thu chi ngân sách cấp xã đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố*) và Chỉ số thành phần công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 54/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: 100% người trả lời cho biết không phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương và không phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương; 100% người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới và đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. Bên cạnh đó, mức độ tin tưởng của người dân vào việc lập danh sách hộ nghèo còn thấp, có 50,21% người được hỏi cho biết có hộ thực sự nghèo nhưng không được liệt kê vào danh sách hộ nghèo và trên 45,51% số người được hỏi cho biết nhiều hộ không nghèo nhưng lại được liệt kê trong danh sách hộ nghèo. Tiếp cận thông tin đất đai của người dân còn rất hạn chế, chỉ có 11,16% số người được hỏi biết đến kế hoạch sử dụng đất ở địa phương; chỉ có 11,21% số người được hỏi cho biết giá bồi thường cho phần đất bị thu hồi sát với giá giao dịch đất trên thị trường.

### 3.3. Chỉ số nội dung quản trị điện tử

Đạt 3,215/10 điểm (*giảm 0,183 điểm so với năm 2022*), nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao của cả nước, đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố (*giảm 20 bậc so với năm 2022*).

Chỉ số được đo lường ở 03 Chỉ số thành phần, gồm: (1) Sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương; (2) tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương và (3) phúc đáp qua công thông tin điện tử. Chỉ số cho biết đánh giá của người dân ở các khía cạnh mang tính tương tác của chính phủ điện tử: Mức độ sẵn có, khả năng sử dụng dịch vụ và đáp ứng dịch vụ công trực tuyến. Các tiêu chí cấu thành Chỉ số nội dung này giúp cung cấp thông tin về độ sẵn có của công thông tin điện tử của chính quyền địa phương, mức độ tiếp cận thông tin về quy trình, thủ tục, chính sách mà người dân cần tuân thủ và điều kiện sử dụng Internet của người dân để người dân tham gia quản trị điện tử. Những dữ liệu cơ sở giúp các cấp chính quyền xem xét điều kiện khả thi cho việc phát triển chính quyền điện tử, hướng tới xây dựng chính quyền chủ động tương tác với người dân qua nền tảng Internet trong cả ba khâu: xây dựng, thực thi và giám sát thực thi chính sách.

Chỉ số tại nội dung này mặc dù điểm số và thứ hạng đều giảm so với năm 2022, nhưng vẫn nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao của cả nước. Trong đó, Chỉ số thành phần sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương được đánh giá cao và đứng thứ 08/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 38/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương đứng thứ 37/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 10/63 tỉnh, thành phố*) và Chỉ số thành phần phúc đáp qua công thông tin điện tử đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố (*năm 2022 đứng thứ 04/63 tỉnh, thành phố*).

Theo kết quả khảo sát: Trên 70% người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà; trên 50% người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet; 22,33% người dân trả lời biết công thông tin điện tử của tỉnh và dễ sử dụng. Tuy nhiên, chỉ có 3,93% người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm TTHC do cấp xã, phường; 13,89% người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến của địa phương và 32,61% người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên công dịch vụ công của địa phương.

### III. NHẬN XÉT CHUNG

Trong năm qua công tác cải cách hành chính Nhà nước được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm triển khai thực hiện. UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh đã triển khai thực hiện nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, như: Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng; tổ chức các Hội nghị, Hội thảo chuyên đề về cải cách hành chính ... Bên cạnh đó, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI; tập trung giải quyết, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho người dân, doanh nghiệp, tạo sự đồng thuận, hài lòng, thúc đẩy thành phần kinh tế tư nhân phát triển; tiếp tục thực hiện công khai, minh bạch các thông tin, quy trình, TTHC cho người dân biết cùng chung tay thực hiện; làm tốt công tác dân vận chính quyền, giải quyết tốt mối quan hệ “dân biết, dân bàn, dân kiểm tra”, tôn trọng người dân, tạo điều kiện cho Nhân dân tham gia xây dựng chính quyền. Từ kết quả Chỉ số cho thấy, một số Chỉ

số nội dung tăng so với năm 2022, cụ thể: Chỉ số nội dung trách nhiệm giải trình với người dân (*tăng 16 bậc so với năm 2022*); Chỉ số nội dung cung ứng dịch vụ công đứng (*tăng 24 bậc so với năm 2022*); Chỉ số nội dung quản trị môi trường đứng thứ (*tăng 04 bậc so với năm 2022*). Một số Chỉ số thành phần có thứ hạng cao, đứng trong nhóm 20 tỉnh, thành phố, như: Chỉ số thành phần dịch vụ giáo dục tiểu học công lập đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số thành phần chất lượng bầu cử đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số thành phần tiếp cận thông tin đứng thứ 17/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số thành phần sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương đứng thứ 8/63 tỉnh, thành phố và Chỉ số thành phần phúc đáp qua công thông tin điện tử đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố.

Mặc dù được quan tâm triển khai thực hiện và kết quả Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh tăng so với năm 2022 nhưng tăng chậm so với các tỉnh, thành phố dẫn thứ hạng giảm và đứng ở vị trí thấp so với các tỉnh, thành phố. Còn 05/08 Chỉ số nội dung nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất, gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch trong việc ra quyết định; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; TTHC công và quản trị môi trường; 03/08 Chỉ số nội dung có thứ hạng giảm (*Chỉ số nội dung tham gia của người dân ở cấp cơ sở, Chỉ số nội dung công khai, minh bạch trong việc ra quyết định, Chỉ số nội dung quản trị điện tử*); một số Chỉ số thành phần có thứ hạng thấp so với các tỉnh, thành phố, như: Chỉ số thành phần dịch vụ y tế công lập (*đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần nghiêm túc trong bảo vệ môi trường (*đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương (*đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số thành phần công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công (*đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*); Chỉ số công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất (*đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố*).

### **Một số nguyên nhân dẫn đến Chỉ số PAPI thấp:**

- Thứ nhất, một số cấp ủy, chính quyền cơ sở chưa thật sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt các nội dung về đánh giá, đo lường các Chỉ số thành phần PAPI. Việc triển khai của chính quyền, cụ thể là của UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ và giải pháp khắc phục, nâng cao Chỉ số chưa kịp thời, chưa tập trung trong tổ chức thực hiện.

- Thứ hai, công tác tuyên truyền chưa được đẩy mạnh, người dân chưa cảm nhận được những nỗ lực của các cấp chính quyền trong cải cách hành chính. Bên cạnh đó, việc triển khai thực hiện pháp luật về dân chủ ở xã, phường, thị trấn có khi còn chưa đầy đủ, còn mang tính hình thức; một số nội dung cần được công khai, minh bạch chưa được thực hiện nghiêm túc.

- Thứ ba, một bộ phận cán bộ, công chức ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ chưa cao, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp cơ sở có nơi chưa đáp ứng tốt nhiệm vụ được giao chưa đáp ứng nhu cầu mong muốn tổ chức, cá nhân; việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người dân chưa thật sự khéo léo, hài hòa, chưa giải đáp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, khúc mắc của người dân kịp thời, đầy đủ.

- Thứ tư, một bộ phận người dân chưa quan tâm nhiều đến thông tin về chính trị, kinh tế - xã hội, các quy định của pháp luật hoặc một số trường hợp người phỏng vấn là đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa khả năng nắm bắt, tiếp cận thông tin còn hạn chế... nên khi phỏng vấn thông tin cung cấp chưa được chính xác đầy đủ... dẫn đến Chỉ số đánh giá chưa cao.

- Thứ năm, việc lựa chọn mẫu điều tra, khảo sát Chỉ số PAPI chưa thật sự phù hợp để đánh giá hiệu quả hoạt động của cả hệ thống chính quyền các cấp của tỉnh; một số địa phương được chọn điều tra còn nằm trong diện điều kiện kinh tế khó khăn, trình độ dân trí hạn chế và tình hình an ninh trật tự diễn biến phức tạp, đặc điểm dân cư đặc biệt do đó kết quả khảo sát cũng bị ảnh hưởng. Bên cạnh đó, số lượng phiếu điều tra còn ít (*khảo sát 12 ấp, khu phố của 06 xã, phường, thị trấn thuộc thành phố Đồng Xoài, thị xã Chơn Thành và huyện Bù Gia Mập với tổng số gần 248 phiếu*). Bộ câu hỏi để điều tra, khảo sát đối với người dân dài (*hơn 500 câu hỏi*) và khó đối với những người có trình độ thấp, có thể chưa phản ánh hết ý kiến của người dân..., nên đã phần nào làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số PAPI của tỉnh.

#### **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ**

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước, từ đó cải thiện Chỉ số PAPI.

Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Căn cứ Báo cáo kết quả Chỉ số PAPI năm 2023, phân tích, đánh giá nguyên nhân, tồn tại, hạn chế thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục hạn chế, yếu kém, tạo sự chuyên biến mạnh mẽ trong việc nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 và các năm tiếp theo.

2. Tập trung đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân hiểu về Chỉ số PAPI; từ đó tạo sự thay đổi nhận thức về hành chính công, tạo được mối quan hệ mật thiết giữa chính quyền và người dân.

3. Trách nhiệm cải thiện điểm số PAPI tại từng cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể:

a) Chỉ số nội dung tham gia của người dân ở cấp cơ sở (*đúng thứ 49/63 tỉnh, thành phố*)

UBND các cấp nhất là UBND các xã, phường, thị trấn:

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng



chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh (*Chỉ số thành phần tri thức công dân đứng thứ 49/63 tỉnh, thành phố*).

- Triển khai thực hiện nghiêm túc và tạo điều kiện thuận lợi để Nhân dân tham gia, nhất là các nội dung như: Vận động Nhân dân tự nguyện tham gia, đóng góp kinh phí xây mới, sửa chữa công trình công cộng...; công khai các khoản đóng góp tự nguyện theo quy định, đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch (*Chỉ số thành phần cơ hội tham gia đứng thứ 37/63 tỉnh, thành phố và đóng góp tự nguyện đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố*).

b) Chỉ số nội dung công khai, minh bạch (*đứng thứ 54/63 tỉnh, thành phố*)

- Sở Tư pháp tiếp tục tăng cường phổ biến giáo dục pháp luật theo kế hoạch đã được phê duyệt. Theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương, đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật (*Chỉ số thành phần tiếp cận thông tin đứng thứ 17/63 tỉnh, thành phố*).

- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tiếp tục hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt và công khai các hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục quy định (*Chỉ số thành phần công khai danh sách hộ nghèo đứng thứ 53/63 tỉnh, thành phố*).

- Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì, phối hợp các cơ quan có liên quan tăng cường chỉ đạo và thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện niêm yết công khai, minh bạch, kịp thời các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng, khung giá đền bù thu hồi đất (*Chỉ số thành phần quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố*); các quy định, chính sách liên quan đến đền bù, hỗ trợ, giải tỏa, tái định cư,... Kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng, quy trình cấp GCNQSD đất...; Tiếp tục rà soát các cơ chế chính sách về đất đai còn bất cập đề đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế.

- UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện công khai, minh bạch theo Luật Thực hiện dân chủ cơ sở ở xã, phường, thị trấn và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Luật Đất đai, Luật Ngân sách Nhà nước, Luật Tiếp cận thông tin nhằm đảm bảo phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng” (*Chỉ số thành phần công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố*).

c) Chỉ số nội dung trách nhiệm giải trình với người dân (*đứng thứ 41/63 tỉnh, thành phố*)

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn chú trọng triển khai, bám sát theo Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng, trong đó có nội dung về trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực

hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Cụ thể hóa việc thực hiện nhiệm vụ giải trình trong nội quy, quy chế làm việc; chỉ đạo, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình trước Nhân dân (*Chỉ số thành phần mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền đứng thứ 31/63 tỉnh, thành phố*).

- Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định, ban hành quy chế hoạt động, công khai nội quy, lịch tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân, trên trang thông tin điện tử của địa phương; chỉ đạo các đơn vị, địa phương triển khai nghiêm túc trách nhiệm giải trình trong nội dung nội quy, quy chế làm việc tại cơ quan; người đứng đầu các đơn vị có trách nhiệm gương mẫu, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức.

- Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường kiểm tra, hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong cơ quan Nhà nước (*Chỉ số thành phần giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân đứng thứ 44/63 tỉnh, thành phố*).

d) Chỉ số nội dung kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (*đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố*)

- Thanh tra tỉnh thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng của các sở, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị thuộc quyền quản lý của UBND tỉnh. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị phụ trách (*Chỉ số thành phần kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố và kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công đứng thứ 55/63 tỉnh, thành phố*).

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện công khai, minh bạch về tuyển dụng công chức, viên chức trong cơ quan Nhà nước đảm bảo theo quy định pháp luật. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp, đảm bảo tuyển dụng được những người có năng lực vào làm việc trong các cơ quan Nhà nước (*Chỉ số thành phần công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*).

e) Chỉ số nội dung thủ tục hành chính công (*đứng thứ 50/63 tỉnh, thành phố*)

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với chuyển đổi số.

- UBND các xã, phường, thị trấn đẩy mạnh giải quyết tốt các TTHC trên các lĩnh vực liên quan đến người dân như: Chứng thực, xác nhận của chính quyền, đất đai, cấp giấy phép xây dựng, các TTHC cấp xã; tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức đã được quy định trong khâu hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết

hồ sơ. Thực hiện niêm yết công khai các TTHC đã được UBND tỉnh công bố tại trụ sở, trên trang thông tin điện tử địa phương và tại nơi đông người (*nhà văn hóa cộng đồng, ...*). Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hạn hồ sơ trong giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, nhiều, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp (*Chỉ số thành phần dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền đứng thứ 33/63 tỉnh, thành phố và thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đứng thứ 34/63 tỉnh, thành phố*).

- UBND các huyện, thị xã, thành phố thường xuyên tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng các dịch vụ công do UBND cấp xã cung cấp để nâng cao chất lượng phục vụ; tăng cường theo dõi, giám sát hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã (*Chỉ số thành phần dịch vụ hành chính cấp xã đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố*).

g) Chỉ số nội dung cung ứng dịch vụ công (*đứng thứ 39/63 tỉnh, thành phố*)

- Sở Y tế chủ trì triển khai các giải pháp cụ thể, đồng bộ nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của ngành, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin ngành y tế nhằm cắt giảm, đơn giản hóa TTHC. Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị, nguồn nhân lực ngành y tế, bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng. Tiếp tục rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập cấp huyện (*Chỉ số thành phần dịch vụ y tế công lập đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*).

- Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp tục thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức (*Chỉ số thành phần dịch vụ giáo dục tiểu học công lập đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố*).

- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước nông thôn trên địa bàn toàn tỉnh (*Chỉ số thành phần cơ sở hạ tầng căn bản đứng thứ 46/63 tỉnh, thành phố*).

- Công an tỉnh chủ trì triển khai các giải pháp giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư thông qua triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, kéo giảm số vụ phạm pháp hình sự; không để xảy ra các hoạt động côn đồ và các loại tội phạm mới. Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc (*Chỉ số thành phần an ninh, trật tự khu dân cư đứng thứ 57/63 tỉnh, thành phố*).

h) Chỉ số nội dung quản trị môi trường (*đứng thứ 57/63 tỉnh, thành phố*)

- Các cấp chính quyền quan tâm hơn đến chất lượng nguồn nước và không khí để có những hành động kịp thời, trong đó cần huy động người dân tham gia

cải thiện điều kiện môi trường sinh sống tại khu dân cư (*Chỉ số thành phần nghiêm túc trong bảo vệ môi trường đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố*).

- Sở Tài nguyên và Môi trường tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và kịp thời xử lý các hành vi không tuân thủ cam kết bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trên địa bàn. Nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường không khí (*Chỉ số thành phần chất lượng không khí, chất lượng nước đứng lần lượt vị trí thứ 53/63 và 52/63 tỉnh, thành phố*).

i) Chỉ số nội dung quản trị điện tử (*đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố*)

- Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục tham mưu nâng cao hiệu quả xây dựng chính quyền số và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số. Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông hiện đại, đảm bảo cho các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền điện tử. Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Công dịch vụ công tỉnh; có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng thuận lợi (*Chỉ số thành phần tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương đứng thứ 37/63 tỉnh, thành phố*).

- Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn tiếp tục tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, UBND các cấp trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật của tỉnh, của các địa phương (*Chỉ số thành phần sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương đứng thứ 08/63 tỉnh, thành phố và phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố*).

4. UBND thành phố Đồng Xoài, UBND thị xã Chơn Thành và UBND huyện Bù Gia Mập (*địa phương được lựa chọn tiến hành điều tra, khảo sát Chỉ số PAPI năm 2023*) căn cứ vào kết quả Chỉ số PAPI năm 2023 phân tích, nguyên nhân tồn tại hạn chế các nội dung thành phần giảm điểm, điểm thấp xây dựng Kế hoạch khắc phục cải thiện, nâng cao Chỉ số nội dung và Chỉ số thành phần đạt điểm thấp, trung bình thấp và duy trì, giữ vững Chỉ số nội dung và Chỉ số thành phần đạt điểm cao (*hoàn thành trước ngày 26/4/2024*).

5. Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước có trách nhiệm

Tuyên truyền về các nội dung, nội dung thành phần của Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) cấp tỉnh. Tổ chức tuyên truyền kết quả Chỉ số PAPI của tỉnh, mục đích, ý nghĩa, giải pháp để cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh. Đổi mới các hình thức tuyên truyền, các chương trình, chuyên mục nhằm thu hút sự chú ý lắng nghe, quan tâm tìm hiểu của người dân đối với các nội dung về Chỉ số PAPI.

6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các tổ chức thành viên tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật thực hiện dân chủ ở cơ sở; thực hiện vai trò giám sát, phản biện xã hội góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở đối với người dân; tiếp thu, giải thích kịp thời các kiến nghị của người dân; tăng cường hiệu quả các thiết chế đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân; đồng thời lồng ghép với công tác dân vận để người dân cùng phối hợp thực hiện.

b) Phối hợp trong việc nâng cao Chỉ số PAPI. Đồng thời, hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp huyện, cấp xã phối hợp với UBND cùng cấp trong việc tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAPI; trách nhiệm của hệ thống chính trị trong việc cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI.

Trên đây là Báo cáo kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2023 tỉnh Bình Phước./.

**Nơi nhận:**

- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Ban Dân vận Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy; Trường Chính trị tỉnh;
- UB MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Đài PT - TH và Báo Bình Phước;
- GD, các PGĐ Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, CCHC.



**Huỳnh Thị Bé Năm**

Số: 89 /BC-SNV

Bình Phước, ngày 04 tháng 05 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 tỉnh Bình Phước

Căn cứ kết quả công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 tại Hội nghị của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ.

Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh, như sau:

#### I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) nhằm lắng nghe nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân, từ đó giúp cơ quan hành chính Nhà nước có cơ sở khách quan để lựa chọn giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

Chỉ số nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước được tập trung ở 09 nhóm chính sách công quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân (năm 2022 đánh giá trên 8 nhóm chính sách), gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính Nhà nước. Trong đó, xác định ở 02 nội dung (việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; việc cung ứng dịch vụ hành chính công) với 9 nhóm tiêu chí và 39 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá, cụ thể:

1. Nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, gồm 04 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước; (2) Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách (với 23 tiêu chí quan trọng được lựa chọn để đánh giá).

2. Nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm 05 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (với 16 tiêu chí được lựa chọn để đánh giá).

Năm 2023, có 40.230 người dân trên cả nước tham gia trả lời phiếu khảo sát SIPAS. Trong đó, tỉnh Bình Phước có 558 người dân tại 18 thôn, ấp, khu phố

của 09 xã, phường, thị trấn thuộc thành phố Đồng Xoài, thị xã Bình Long và huyện Bù Đăng tham gia trả lời phiếu khảo sát SIPAS.

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023 CỦA TỈNH

Theo kết quả công bố tại Hội nghị của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ. Kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh đạt 76,08% (tăng 0,03% so với năm 2022), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (giảm 06 bậc so với năm 2022).

Như vậy, Chỉ số SIPAS năm 2023 của tỉnh tăng nhưng thứ hạng giảm so với các tỉnh, thành phố. Cụ thể Chỉ số từng nội dung, như sau:

### 1. Về nhận định, đánh giá của người dân

1.1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của cơ quan Nhà nước

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 09 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Theo kết quả khảo sát, nhận định của người dân chính sách trật tự an toàn, xã hội được quan tâm nhất đạt 73,87%; thứ hai là chính sách về an sinh xã hội đạt 73,51%; chính sách phát triển kinh tế ở địa phương đạt 68,69%; chính sách khám, chữa bệnh đạt 71,31%; chính sách về giáo dục phổ thông đạt 72,25%; chính sách về nước sinh hoạt đạt 70,23%; chính sách về điện sinh hoạt đạt 72,79%; chính sách về giao thông đường bộ đạt 72,88% và chính sách về cải cách hành chính đạt 71,03%.

1.2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan Nhà nước

Từ kết quả Chỉ số cho thấy, người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau. Trong đó, qua mạng Internet là kênh thông tin được người dân lựa chọn nhiều nhất chiếm 46,84%; thứ hai qua loa phát thanh xã chiếm 42,50%; lần lượt tiếp theo là các kênh thông tin ở cơ sở như họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư chiếm 40,87%; phương tiện thông tin đại chúng (đài, tivi, báo chí) chiếm 26,22%; qua, các kênh thông tin qua người thân, bạn bè và qua cơ quan Nhà nước, công chức có tỷ lệ thấp chiếm 13,56% và 11,57%; có 0,18% người dân sử dụng các kênh thông tin khác.

1.3. Sự tham gia góp ý kiến của người dân đối với chính sách của cơ quan Nhà nước

Sự tham gia ý kiến của người dân đối với chính sách có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chính sách phù hợp, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân, tuy nhiên, số người dân sẵn sàng tham gia góp ý chính sách chưa cao. Số người dân sẵn sàng tham gia góp ý theo bất kỳ hình thức nào chiếm tỷ lệ 47,01%, số người dân tham gia khảo sát, theo hình thức xin ý kiến tại cuộc họp cư dân là 35,57%, theo hình thức gửi phiếu là 16,88% và theo hình thức trực tuyến là 4,9%.

1.4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân

Trong số người dân được khảo sát 80,72% cho rằng không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; vẫn còn 17,84% cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu và 1,44% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu.

Trong khi đó, 83,24% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; vẫn còn 13,69% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức và 3,06% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết.

1.5. Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với người dân

Người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất trong 03 hình thức, với mức độ phù hợp là 71,58%; tiếp đến là hình thức trực tuyến một phần là 70,26% và cuối cùng là hình thức trực tuyến toàn trình là 69,05%.

*(Kèm theo Phụ lục 1 về nhận định, đánh giá của người dân)*

## **2. Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh (Chỉ số SIPAS)**

### **2.1. Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc xây dựng thực hiện chính sách**

Đạt 75,97% (tăng 0,54% so với năm 2022), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (giảm 10 bậc so với năm 2022). Chỉ số này được đo lường ở 04 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước; (2) Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. Cụ thể kết quả từng nhóm tiêu chí như sau:

a) Chỉ số hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước

Chỉ số này được đo lường thông qua 02 tiêu chí: (1) Cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Kết quả: 74,77% số người được hỏi hài lòng với trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước (giảm 3,56% so với năm 2022), đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố (giảm 19 bậc so với năm 2022). Trong đó: 73,91% hài lòng về việc cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; 75,63% hài lòng về việc cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Từ kết quả cho thấy, vẫn còn 26,29% người dân được khảo sát chưa hài lòng về việc cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách qua các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, loa phát thanh phường, xã; họp tổ dân phố, thôn, đăng tải trên trang thông tin điện tử của chính quyền và 24,37% người dân nhận định cơ quan quản lý Nhà nước cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách chưa đầy đủ, dễ hiểu và điều này dẫn đến Chỉ số và thứ hạng tại tiêu chí này đều giảm thấp so với các tỉnh, thành phố. Như vậy, các cơ quan cần xem xét, tăng cường các cơ hội, điều kiện thuận lợi để người dân



có thể tiếp cận chính sách. Đối với các nhóm dân số khác nhau, các cơ quan cần có cách tiếp cận, giải pháp khác nhau, phù hợp với nhu cầu thông tin, điều kiện tiếp cận của từng nhóm, để đảm bảo mọi người dân ở địa phương đều có cơ hội tiếp cận.

b) Chỉ số hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách.

Chỉ số này đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương và được đo lường thông qua 02 tiêu chí: (1) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách; (2) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

Kết quả: 75,95% số người được hỏi hài lòng với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (*giảm 3,20% so với năm 2022*), đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố (*giảm 32 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,84% số người khảo sát hài lòng với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách; 76,06% số người khảo sát hài lòng với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

Như vậy, việc tổ chức xin ý kiến góp ý, phản hồi ý kiến về chính sách của các cơ quan trong thời gian tới cần phải được thực hiện theo nhiều hình thức phù hợp với các nhóm dân số khác nhau; đối với các nhóm dân số gặp khó khăn hơn, các cơ quan cần cung cấp thêm các điều kiện, giải pháp hỗ trợ để họ có thể tiếp cận, sử dụng các hình thức góp ý chính sách, phản hồi ý kiến như các nhóm dân số khác; đối với các nhóm dân số không muốn, không sẵn lòng tham gia góp ý chính sách, các cơ quan cần tăng cường tuyên truyền, vận động và có các giải pháp pháp khuyến khích phù hợp để giúp họ thấy được việc tham gia góp ý chính sách vừa là quyền lợi, vừa là trách nhiệm công dân, từ đó giúp họ sẵn sàng, tích cực tham gia. Chỉ khi người dân tham gia góp ý chính sách thì chính sách mới đảm bảo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân và nền hành chính mới thể hiện được tính phục vụ, dân chủ, trách nhiệm giải trình.

c) Chỉ số hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách

Chỉ số này được đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách và được đo lường thông qua 09 tiêu chí: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành

chính.

Kết quả: 75,89% số người được hỏi hài lòng với với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách (*tăng 4,79% so với năm 2022*), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*tăng 01 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 77,13% người dân hài lòng với chính sách an sinh, xã hội; 76,38% người dân hài lòng với chính sách cải cách hành chính; 75,52% người dân hài lòng với chính sách phát triển kinh tế; 75,63% người dân hài lòng với chính sách khám, chữa bệnh; 76,09% người dân hài lòng với chính sách giáo dục phổ thông; 76,16% người dân hài lòng với chính sách trật tự, an toàn xã hội; 75,88% người dân hài lòng với chính sách giao thông đường bộ; 75,27% người dân hài lòng với chính sách điện; 74,91% người dân hài lòng với sinh hoạt chính sách nước sinh hoạt.

d) Chỉ số hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách

Chỉ số này được đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường thông qua 10 tiêu chí (*năm 2022 đo lường thông qua 02 tiêu chí*): (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; (5) Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; (6) Đường bộ, giao thông tốt hơn; (7) Điện sinh hoạt tốt hơn; (8) Nước sinh hoạt tốt hơn; (9) An sinh xã hội tốt hơn; (10) cơ quan hành chính Nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

Kết quả: 76,29% số người được hỏi hài lòng với kết quả, tác động của chính sách (*tăng 3,23% so với năm 2022*), đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*giảm 03 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,63% hài lòng với kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; 75,94% hài lòng với kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; 74,95% hài lòng với bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; 77,09% hài lòng với trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; 77,03% hài lòng với trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; 77,24% hài lòng với đường bộ, giao thông tốt hơn; 76,70% hài lòng với điện sinh hoạt tốt hơn; 74,94% hài lòng với nước sinh hoạt tốt hơn; 76,77% hài lòng với an sinh xã hội tốt hơn; 76,63% hài lòng với cơ quan hành chính Nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

## **2.2. Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**

Đạt 76,24% (*giảm 0,44% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 4 bậc so với năm 2022*). Chỉ số này được đo lường ở 05 nhóm tiêu chí, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Cụ thể kết quả từng nhóm tiêu chí như sau:

a) Chỉ số hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí: (1) Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Kết quả: 75,59% số người được hỏi hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ (*giảm 1,91% so với năm 2022*), đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố (*giảm 05 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 73,98% hài lòng với Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; 76,31% hài lòng với Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; 76,49% hài lòng với Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Kết quả khảo sát cho thấy, vẫn còn một số bộ phận người dân cho rằng nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn chưa rõ ràng, khó thấy (26,12%); chưa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân (23,69%); trang thiết bị phục vụ người dân chưa đầy đủ, chất lượng chưa tốt để giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng (23,51%) và điều này dẫn đến Chỉ số và thứ hạng tại tiêu chí này đều giảm thấp so với các tỉnh, thành phố. Như vậy, để nâng cao Chỉ số các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh cần quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa phục vụ người dân nhằm đảm bảo giúp người dân thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

b) Chỉ số hài lòng của người dân về thủ tục hành chính

Chỉ số này được đo lường thông qua 04 tiêu chí: (1) Quy định thủ TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; (2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định; (3) Người dân được yêu cầu nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả: 76,49% số người được hỏi hài lòng về thủ tục hành chính (*giảm 1,40% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 04 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,91% hài lòng với quy định thủ TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; 76,31% hài lòng với việc nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định; 77,20% hài lòng với việc được yêu cầu nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định; 76,55% hài lòng với thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả khảo sát cho thấy việc niêm yết, công khai TTHC đã từng bước tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu hạn chế dần tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định, yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC đã được rút ngắn thời gian nên hạn chế được tình trạng trễ hẹn. Tuy nhiên, Chỉ số hài lòng của người dân về TTHC giảm so với năm 2022 và điều này chứng minh ở một số nơi việc niêm yết, công khai TTHC còn mang tính hình thức, chưa tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai chưa đầy đủ; còn tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định; yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC còn trễ hẹn, thời hạn giải quyết công việc còn dài, chưa rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC.

c) Chỉ số hài lòng của người dân đối với công chức

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí (*năm 2022 đánh giá thông qua 04 tiêu chí*): (1) Công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân.

Kết quả: 76,83% số người được hỏi hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc (*tăng 2,10% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 01 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 76,99% hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; 77,13% hài lòng về việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; 76,38% hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.

Kết quả khảo sát cho thấy người dân tương đối hài lòng với công chức Bộ phận Một cửa trực tiếp giải quyết công việc cho họ. Tuy nhiên, một số bộ phận người dân vẫn chưa hài lòng thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân Bộ phận Một cửa (23,01%), còn một bộ phận công chức Bộ phận Một cửa chưa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp dẫn đến họ phải hoàn thiện hồ sơ nhiều lần (22,87%); còn một bộ phận công chức Bộ phận Một cửa giải quyết công việc chưa tuân thủ đúng quy định (23,62%).

d) Chỉ số hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí: (1) Kết quả dịch vụ được trả đúng hẹn; (2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Kết quả: 75,85% số người được hỏi hài lòng đối với kết quả dịch vụ (*giảm 4,91% so với năm 2022*), đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố (*giảm 20 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 75,70% hài lòng đối với việc kết quả dịch vụ được trả đúng hẹn; 76,56% hài lòng đối với việc kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác và 75,30% hài lòng đối với kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng của người dân đối với kết quả dịch vụ có tỷ lệ hài lòng thấp so với những tiêu chí khác; nguyên nhân là do các tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, tiêu chí TTHC, tiêu chí công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; do vậy, kết quả cuối cùng không được người dân đánh giá cao về thời hạn, tính đầy đủ, chính xác và công bằng.

e) Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Chỉ số này được đo lường thông qua 03 tiêu chí: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Kết quả: 76,36% số người được hỏi hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (*tăng 4,13% so với năm 2022*), đứng thứ 60/63 tỉnh, thành phố (*giảm 01 bậc so với năm 2022*). Trong đó: 76,16% hài lòng đối với việc cơ

quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; 76,06% hài lòng đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; 76,85% hài lòng đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tăng so với năm 2022. Tuy nhiên, Chỉ số cho thấy vẫn còn người dân chưa hài lòng với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định và kịp thời.

*(Kèm theo Phụ lục 2 về Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh)*

### **3. Sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước**

Ngoài các Chỉ số phản ánh nhận định, Chỉ số phản ánh sự hài lòng, Chỉ số SIPAS còn phản ánh sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

Kết quả khảo sát cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung quan trọng liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công. Trong đó, nội dung mà người dân mong muốn chính quyền cải thiện nhiều nhất là nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (37,25% số người được hỏi); tiếp đến là cần nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân (36,22% số người được hỏi) và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân (35,14% số người được hỏi). Bên cạnh đó, 34,59% số người được hỏi cũng mong muốn cơ quan hành chính Nhà nước cần tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc; 34,41% mong muốn tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc; 33,39% mong muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; 32,25% mong muốn nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; 30,27% mong muốn nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin; 28,65% mong muốn tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền và 28,65% mong muốn mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của chính quyền.

Điều này cho thấy, 03 nội dung mà người dân mong đợi nhiều nhất là nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

*(Kèm theo Phụ lục 3 về sự mong đợi của người dân)*

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

Như vậy, mặc dù công tác cải cách hành chính Nhà nước được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm triển khai thực hiện toàn diện trên cả 06 lĩnh vực: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; cải cách

chế độ công vụ; cải cách tài chính công; xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. Tuy nhiên, vẫn còn người dân chưa hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước và thể hiện qua kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 chỉ đạt 76,08%, đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố (*giảm 06 bậc so với năm 2022*); 9/9 nhóm tiêu chí có Chỉ số đều ở thứ hạng thấp so với các tỉnh, thành phố. Trong đó, 02 tiêu chí có Chỉ số thứ hạng đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố (*trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước; tiếp cận dịch vụ*); tiêu chí có Chỉ số cao nhất chỉ đạt 76,83% (*hài lòng về công chức*); kết quả Chỉ số thể hiện còn 23,92% người dân được khảo sát chưa hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh; vẫn còn 17,84% người dân được khảo sát cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu; 1,44% người dân được khảo sát cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu; 13,69% người dân được khảo sát cho rằng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức và 3,06% người dân được khảo sát cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết.

Từ kết quả cho thấy người dân chưa cảm nhận được sự nỗ lực của các cấp chính quyền trong công cuộc cải cách hành chính dẫn đến Chỉ số SIPAS còn thấp.

### **Nguyên nhân chính dẫn đến Chỉ số chưa cao và thứ hạng giảm**

*Thứ nhất*, một số cấp ủy, chính quyền cơ sở chưa thật sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt các nội dung về đánh giá, đo lường các Chỉ số thành phần SIPAS.

*Thứ hai*, một số người dân chưa hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh đối với 9/9 nhóm tiêu chí ở 02 nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công và nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công.

*Thứ ba*, công tác tuyên truyền chưa được đẩy mạnh, người dân chưa cảm nhận được những nỗ lực của các cấp chính quyền trong cải cách hành chính điều này cũng ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số SIPAS

- *Thứ tư*, một bộ phận cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ chưa cao, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp cơ sở có nơi chưa đáp ứng tốt nhiệm vụ được giao chưa đáp ứng nhu cầu mong muốn của người dân; việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người dân chưa thật sự khéo léo, hài hòa.

- *Thứ năm*, một bộ phận người dân chưa quan tâm nhiều đến thông tin về chính trị, kinh tế - xã hội, các quy định của pháp luật hoặc một số trường hợp người phỏng vấn là đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa khả năng nắm bắt, tiếp cận thông tin còn hạn chế... nên khi khảo sát thông tin cung cấp chưa được chính xác đầy đủ... dẫn đến Chỉ số đánh giá chưa cao.

Bên cạnh đó, không ít các vấn đề của các cơ quan Nhà nước từ tỉnh đến cơ sở xảy ra, gây ra các tác động tiêu cực đến đời sống của người dân cả về vật chất và tinh thần, như các vụ việc tiêu cực được phát hiện đối với cán bộ, công chức; cán bộ, công chức, viên chức rời bỏ lĩnh vực công; các cơ sở khám, chữa bệnh công lập thiếu nhân viên y tế, thiếu thuốc, thiếu trang thiết bị để khám, chữa bệnh cho người dân... Có thể những điều trên lý giải cho việc chất lượng phục vụ người

dân của cơ quan hành chính Nhà nước chưa cao, Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ công còn thấp.

#### IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính Nhà nước, từ đó cải thiện Chỉ số SIPAS.

Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Căn cứ Báo cáo kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023, phân tích, đánh giá nguyên nhân, tồn tại, hạn chế thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục hạn chế, yếu kém, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong việc nâng cao Chỉ số SIPAS năm 2024 và các năm tiếp theo.

2. Tập trung đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân hiểu về Chỉ số SIPAS; từ đó tạo sự thay đổi nhận thức về hành chính công, tạo được mối quan hệ mật thiết giữa chính quyền và người dân.

3. Trách nhiệm cải thiện Chỉ số tại 02 nội dung và 09 nhóm tiêu chí, như sau:

3.1. Nội dung về chính sách (*đứng thứ 62/63 tỉnh, thành phố*).

a) Tiêu chí chung về góp ý, phản hồi để xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách (*y tế, giáo dục, lao động thương binh - xã hội, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, an toàn giao thông, bảo hiểm, điện, nước sinh hoạt, rác thải, môi trường...*)

- Chỉ đạo, cung cấp, giải thích đầy đủ, dễ hiểu kịp thời thông tin về các chính sách liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương theo dõi, quản lý dưới nhiều hình thức (*tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, nhà cao tầng, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài*), giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

- Chỉ đạo, triển khai dưới nhiều hình thức (*hội nghị, tiếp xúc cử tri, tổ chức đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội...*) thuận lợi, dễ dàng để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách.

b) Về chất lượng chính sách

- Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (*về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm ...*).

- Sở Y tế, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm xã hội, UBND cấp huyện, UBND cấp xã theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về khám chữa bệnh (*gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm*

*y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế).*

- Sở Giáo dục và Đào tạo theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách giáo dục phổ thông (*gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập*).

- Công an tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách trật tự, an toàn xã hội (*gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...*).

- Sở Giao thông vận tải theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách giao thông đường bộ (*gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...*).

- Sở Công Thương theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về điện sinh hoạt (*gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt ...*).

- Sở Xây dựng theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về nước sinh hoạt (*gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...*).

- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm xã hội tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về an sinh xã hội (*gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai ...*).

- Văn phòng UBND tỉnh và các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách cải cách hành chính.

### 3.2. Nội dung về cung ứng dịch vụ về TTHC

#### a) Về tiếp cận dịch vụ

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về nơi tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; trên Trang thông tin điện tử. Ngoài ra, mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết về nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC qua Đài Phát thanh – Truyền hình, Báo Bình Phước, qua mạng xã hội.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet... phục vụ cho người dân, người đại diện tổ chức khi đến giao dịch, giải quyết công việc. Kiểm tra Bộ phận Một cửa nhằm đảm bảo đầy đủ biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, đủ chỗ ngồi cho người dân, người đại diện tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức



đầy đủ, dễ sử dụng; tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

#### b) Về TTHC

- Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Công/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC (*như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận Một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động, ...*).

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình, quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí và thời hạn giải quyết.

#### c) Về công chức

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn người dân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ phải có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 1 lần.

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện, hoà nhã, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận Một cửa và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu người dân liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện TTHC. Ưu tiên tiếp đón người dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi người dân đang chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với người dân.

- Kịp thời tăng cường công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ vào thời điểm số lượng người dân đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa tăng cao.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ TTHC; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

- Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán bộ, viên chức hằng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có).

#### d) Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Thực hiện nghiêm quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát chặt chẽ quy trình giải quyết. Đẩy mạnh ứng dụng phần mềm một cửa điện tử dùng chung để nâng cao tính công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, TTHC cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.

- Các cơ quan, đơn vị có tham gia giải quyết hồ sơ liên thông phải xử lý hồ sơ và chuyển kết quả cho cơ quan chủ trì đúng theo thời hạn quy định trong quy trình giải quyết TTHC.

- Định kỳ hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.

#### e) Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC.

4. UBND thành phố Đồng Xoài, UBND thị xã Bình Long và UBND huyện Bù Đăng (địa phương được lựa chọn tiến hành phát phiếu khảo sát Chỉ số SIPAS năm 2023) căn cứ vào kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 phân tích, nguyên nhân tồn tại hạn chế các nội dung, nhóm tiêu chí giảm, thấp xây dựng Kế hoạch khắc phục cải thiện, nâng cao Chỉ số.

#### 5. Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước có trách nhiệm

Tuyên truyền về các nội dung của Chỉ số SIPAS. Tổ chức tuyên truyền kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh, mục đích, ý nghĩa, giải pháp để cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS của tỉnh. Đổi mới các hình thức tuyên truyền, các chương trình, chuyên mục nhằm thu hút sự chú ý lắng nghe, quan tâm tìm hiểu của người dân đối với các nội dung về Chỉ số SIPAS.

Trên đây là Báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh./.

**Nơi nhận:**

- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban ngành;
- Đài PT - TH và Báo Bình Phước;
- Hội Cựu chiến binh Việt Nam tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố
- GD, các PGD Sở Nội vụ;
- Lưu VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Huỳnh Thị Bé Năm**

## PHỤ LỤC 1

<b>CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>			
<b>Tiêu chí</b>		<b>Năm 2023 (%)</b>	<b>Năm 2022 (%)</b>
<b>Mức độ quan tâm của ND đối với các CS của CQNN.</b>	1. CS phát triển kinh tế ở địa phương.	68,69	93,40
	2. CS khám, chữa bệnh ở địa phương.	71,31	97,73
	3. CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	72,25	96,70
	4. CS nước sinh hoạt ở địa phương.	70,23	95,26
	5. CS điện sinh hoạt ở địa phương.	72,79	97,53
	6. CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	73,87	96,70
	7. CS giao thông đường bộ ở địa phương.	72,88	95,88
	8. CS an sinh, xã hội ở địa phương.	73,51	97,31
	9. CS cải cách hành chính ở địa phương.	71,03	
<b>Kênh thông tin ND đã sử dụng để theo dõi các CS</b>	1. Qua loa phát thanh xã.	42,50	21,90
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	40,87	30,37
	3. Qua chính quyền, công chức.	11,57	15,08
	4. Qua người thân, bạn bè.	13,56	16,74
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	26,22	50,21
	6. Qua mạng internet.	46,84	44,63
	7. Qua hình thức khác.	0,18	0,62
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin về CS</b>	1. Qua loa phát thanh xã.	71,49	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	72,75	
	3. Qua chính quyền, công chức.	70,99	
	4. Qua người thân, bạn bè.	69,05	
	5. Qua đài, ti vi, báo chí.	75,59	
	6. Qua mạng internet.	74,14	10,31
	7. Qua hình thức khác.	70,59	
<b>Sự tham gia góp ý của ND đối với CS</b>	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	47,01	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16,88	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân.	35,57	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	4,90	
<b>Suy nghĩ của ND về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu.</b>	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu.	80,72	92,55
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	17,84	6,21
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	1,44	1,24
<b>Suy nghĩ của ND về việc đưa tiền ngoài quy định cho công chức</b>	1. Không có ND nào phải đưa tiền ngoài quy định.	83,24	92,92
	2. Có một số ND phải đưa tiền ngoài quy định.	13,69	5,83
	3. Có nhiều ND phải đưa tiền ngoài quy định.	3,06	1,25
<b>Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC</b>	1. Hình thức trực tiếp.	71,58	43,30
	2. Hình thức trực tuyến toàn trình.	69,05	6,39
	3. Hình thức trực tuyến một phần.	70,26	50,31

<b>CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>			
<b>Tiêu chí</b>		<b>Năm 2023 (%)</b>	<b>Năm 2022 (%)</b>
<b>Trải nghiệm của ND về việc giải quyết công việc với cơ quan chính quyền</b>	1. Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây.	48,47	84,12
	2. Bản thân/ người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện, xã.	72,02	84,54
	3. Đã giải quyết TTHC tại TTPVHC của tỉnh, thành phố.	56,40	49,90
	4. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của huyện, quận.	78,34	
	5. Đã giải quyết TTHC tại BPMC của xã, phường.	81,26	
	6. Đã hỏi chính quyền, công chức về CS, TTHC.	68,11	
	7. Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện CS, kết quả giải quyết TTHC.	42,70	
	8. Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về CS, TTHC.	37,30	

## PHỤ LỤC 2

<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN</b>		
<b>Tiêu chí</b>	<b>Năm 2023 (%)</b>	<b>Năm 2022 (%)</b>
<b>I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CS</b>	<b>75,97</b>	<b>75,43</b>
<b>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về CS</b>	<b>74,77</b>	<b>78,42</b>
1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin CS theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy.	73,91	78,11
2. Chính quyền cung cấp thông tin CS đầy đủ, dễ hiểu ND.	75,63	78,73
<b>B. Sự tham gia của ND vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện CS</b>	<b>75,95</b>	<b>79,15</b>
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng CS.	75,84	78,94
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để ND dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của CS ở địa phương.	76,06	79,35
<b>C. Chất lượng tổ chức thực hiện CS</b>	<b>75,89</b>	<b>71,10</b>
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS phát triển kinh tế ở địa phương	75,52	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS khám chữa bệnh ở địa phương	75,63	
7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giáo dục phổ thông ở địa phương.	76,09	
8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.	76,16	
9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS giao thông đường bộ ở địa phương.	75,88	
10. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS điện sinh hoạt ở địa phương.	75,27	
11. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS nước sinh hoạt ở địa phương.	74,91	
12. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS an sinh xã hội ở địa phương.	77,13	
13. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt CS cải cách hành chính ở địa phương.	76,38	
<b>D. Kết quả, tác động của CS</b>	<b>76,29</b>	<b>73,06</b>
14. Kinh tế gia đình của ND địa phương tốt hơn.	75,63	72,75
15. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.	75,94	
16. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho ND tốt hơn.	74,95	
17. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	77,09	
18. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.	77,03	
19. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.	77,24	
20. Điện sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	76,70	
21. Nước sinh hoạt của ND ở địa phương tốt hơn.	74,94	
22. An sinh xã hội đối với ND ở địa phương tốt hơn.	76,77	
23. CQHCCN, CBCCVV ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.	76,63	

<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN</b>		
<b>Tiêu chí</b>	<b>Năm 2023 (%)</b>	<b>Năm 2022 (%)</b>
<i>CS đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của ND địa phương ngày càng tốt hơn</i>		73,37
<b>II. VIỆC CUNG ỨNG DVHCC</b>	<b>76,24</b>	<b>76,68</b>
<b>E. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>75,59</b>	<b>77,50</b>
24. BPMC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy.	73,98	77,91
25. BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho ND.	76,31	
26. BPMC có trang thiết bị phục vụ ND đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.	76,49	76,46
<i>Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi ND</i>		76,67
<i>Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh</i>		78,94
<b>G. TTHC</b>	<b>76,49</b>	<b>77,89</b>
27. Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc.	75,91	78,53
28. Công chức yêu cầu ND nộp hồ sơ TTHC đúng quy định.	76,31	78,94
29. Công chức yêu cầu ND đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định.	77,20	78,25
30. Thời hạn giải quyết TTHC đúng theo quy định.	76,55	75,85
<b>H. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>76,83</b>	<b>74,73</b>
31. Công chức ở BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng ND.	76,99	76,05
32. Công chức ở BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp ND có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77,13	73,78
33. Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.	76,38	75,23
<i>Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ câu hỏi, ý kiến của ND</i>		74,61
<i>Công chức tận tình đối với ND trong quá trình giải quyết công việc</i>		73,99
<b>I. Kết quả dịch vụ</b>	<b>75,85</b>	<b>80,04</b>
34. Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn.	75,70	78,73
35. Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.	76,56	81,62
36. Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.	75,30	79,76
<b>K. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>	<b>76,36</b>	<b>73,23</b>
37. BPMC bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	76,16	72,75
38. BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.	76,06	72,75
39. BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho ND kịp thời.	76,85	74,20
<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG</b>	<b>76,08</b>	<b>76,05</b>

## PHỤ LỤC 3

CHỈ SỐ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN			
Tiêu chí	Năm 2023 (%)	Tiêu chí	Năm 2022 (%)
Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	37,25	Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân	22,89
Nâng cao năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân.	36,22	Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan chính quyền đối với nhu cầu, mong đợi của người dân	22,06
Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	35,14	Nâng cao hơn nữa chất lượng các CS quan trọng đối với đời sống của người dân	18,97
Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	34,59	Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của CBCCVC đối với người dân	18,56
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	34,41	Nâng cao hơn nữa chất lượng DVHCC (việc giải quyết TTHC).	18,56
Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	33,39	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	17,94
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.	32,25	Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	17,94
Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	30,27	Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan chính quyền.	17,94
Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	28,65	Nâng cao hơn nữa năng lực của CBCCVC trong giải quyết công việc cho người dân	17,32
Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	28,65	Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	14,43



a) Lĩnh vực chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính (*lĩnh vực Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu*)

Đạt 9,28/9,5 điểm, Chỉ số đạt 97,71% (*tăng 13,62% so với năm 2022*) và đứng thứ 29/63 tỉnh, thành phố (*tăng 23 bậc so với năm 2022*).

Từ kết quả Chỉ số cho thấy, năm 2023 công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính của tỉnh được đẩy mạnh, vai trò của người đứng đầu trong cải cách hành chính ngày được phát huy. UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh ban hành nhiều văn bản trong Chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính, Tổ chức các Hội nghị, Hội thảo, Hội thi, tập huấn về cải cách hành chính. Trong năm, tỉnh đã hoàn thành 40/41 nhiệm vụ cải cách hành chính theo Kế hoạch đề ra; tiến hành kiểm tra cải cách hành chính và chuyển đổi số tại 10 cơ quan, đơn vị, địa phương; phần lớn các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao được hoàn thành; công tác tuyên truyền cải cách hành chính được đẩy mạnh; việc tổ chức đối thoại với người dân và doanh nghiệp được quan tâm. Đặc biệt, tỉnh được ghi nhận có trên 03 sáng kiến cải cách hành chính.

Tại lĩnh vực này Chỉ số và thứ hạng đều tăng mạnh so với năm 2022. Tuy nhiên, vẫn còn 03 tiêu chí, tiêu chí thành phần thẩm định chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

- TC 1.1 Thực hiện kế hoạch cải cách hành chính đạt 1,463/1,5 điểm.

Lý do: Theo kết quả thẩm định, tỉnh hoàn thành 40/41 nhiệm vụ cải cách hành chính theo Kế hoạch đề ra (*còn nhiệm vụ công bố, công khai TTHC chưa đầy đủ theo quy định*).

- TCTP 1.3.2 Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra đạt 0,939/1 điểm.

Lý do: Tại thời điểm tự đánh giá, đã hoàn thành 47/49 nhiệm vụ, còn 02 nhiệm vụ về bộ máy bên trong Trung tâm y tế huyện Bù Đăng và huyện Lộc Ninh chưa hoàn thành.

- TC 1.7 Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đạt 1,38/1,5 điểm

Lý do: Theo kết quả thẩm định, trong năm tỉnh có 102/113 nhiệm vụ hoàn thành đúng hạn, 03 nhiệm vụ hoàn thành nhưng trễ hạn và 08 nhiệm vụ trễ hạn nhưng chưa hoàn thành.

b) Lĩnh vực cải cách thể chế (*lĩnh vực Sở Tư pháp tham mưu*)

Đạt 9,43/10 điểm, Chỉ số đạt 94,31% (*tăng 1,58% so với năm 2022*), đứng thứ 18/63 tỉnh, thành phố (*tăng 4 bậc so với năm 2022*).

Đây là một trong năm lĩnh vực năm 2023 tỉnh có Chỉ số đạt trên 90% và là lĩnh vực duy nhất có 100% các tiêu chí, tiêu chí thành phần tự đánh giá chấm điểm qua thẩm định đạt điểm tối đa (*6/6 điểm*), điều này khẳng định năm 2023 tỉnh đã có nhiều cải tiến, đổi mới tích cực, tập trung chỉ đạo quyết liệt, ưu tiên bố trí nguồn lực để nâng cao chất lượng công tác xây dựng, hoàn thiện thể chế

gắn với nâng cao hiệu quả tổ chức thi hành pháp luật, cụ thể: Tỉnh đã thực hiện đầy đủ các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật; công tác kiểm tra rà soát văn bản QPPL được đẩy mạnh; 100% văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra được xử lý; công tác xây dựng và tổ chức thực hiện các văn bản QPPL được thực hiện theo quy định. Kết quả điều tra xã hội học (*đối tượng điều tra là lãnh đạo quản lý của tỉnh*) tác động của cải cách đến chất lượng văn bản QPPL do UBND tỉnh ban hành đạt 85,77% (*tăng 3,77% so với năm 2022*).

c) Lĩnh vực cải cách TTHC (*lĩnh vực Văn phòng UBND tỉnh tham mưu*)

Đạt 11,92/13 điểm, Chỉ số đạt 91,68% (*giảm 0,26% so với năm 2022*), đứng thứ 48/63 tỉnh, thành phố (*tăng 4 bậc so với năm 2022*).

Năm 2023, công tác cải cách TTHC của tỉnh được quan tâm; công tác kiểm soát TTHC, rà soát đơn giản hóa TTHC được đẩy mạnh, cụ thể: UBND tỉnh công bố 52 Quyết định công bố TTHC mới ban hành sửa đổi, bổ sung và thay thế được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã; 18 Quyết định công bố bộ TTHC nội bộ các sở, ngành và cấp huyện. Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ngày càng hiệu quả; phần lớn hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn cho người dân, tổ chức; công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo quy định. Tại lĩnh vực này Chỉ số giảm, tuy nhiên thứ hạng tăng so với năm 2022.

Nguyên nhân dẫn đến Chỉ số giảm là vẫn còn 03 tiêu chí, tiêu chí thành phần thẩm định chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

- TCTP 3.2.2 Công khai TTHC và các quy định có liên quan đạt 0,5/1,5 điểm (*năm 2022 đạt 0,75 điểm*).

Lý do: Theo kết quả thẩm định, năm 2023 tỉnh chưa đảm bảo việc công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng DVC quốc gia, Cổng DVC của tỉnh và Trang thông tin điện tử của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, như: Một số TTHC của ngành xây dựng chưa kịp thời cập nhật các quy định, vẫn công khai, dẫn chiếu đến các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành. Ví dụ: TTHC “Thẩm định thiết kế xây dựng triển khai sau thiết kế cơ sở, điều chỉnh thiết kế xây dựng triển khai sau thiết kế cơ sở”, vẫn dẫn chiếu đến các quy định tại Thông tư số 03/2016/TT-BXD ngày 10/3/2016 (*hết hiệu lực từ 2021 và được thay thế bởi Thông tư số 06/2021/TT-BXD*) và Thông tư số 210/2016/TT-BTC (*hết hiệu lực và được thay thế bởi Thông tư số 27/2023/TT-BTC*).

- TCTP 3.2.3 Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đạt 0,9453/1 điểm.

Lý do: Năm 2023, tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia của tỉnh đạt 89,06% (*chưa đạt 100% yêu cầu Bộ Chỉ số*).

- TC 3.4 Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đạt 4,9729/5 điểm.

Lý do: Vẫn còn hồ sơ TTHC cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh trễ hạn giải quyết cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

d) Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy (*lĩnh vực Sở Nội vụ tham mưu*)

Đạt 9,69/10,5 điểm, Chỉ số đạt 92,27% (*tăng 12% so với năm 2022*), đứng thứ 26/63 tỉnh, thành phố (*tăng 36 bậc so với năm 2022*).

Công tác cải cách bộ máy tiếp tục được thực hiện theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy. Trong năm 2023, tỉnh đã hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh. Việc thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính và công tác quản lý, sử dụng biên chế thực hiện theo quy định; công tác phân cấp quản lý tiếp tục được thực hiện có hiệu quả. Kết quả điều tra xã hội học (*đối tượng điều tra là lãnh đạo quản lý của tỉnh*) tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính đạt 85,125% (*tăng 3,43% so với năm 2022*).

Tại lĩnh vực này Chỉ số và thứ hạng đều tăng so với năm 2022. Tuy nhiên, vẫn còn tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

TCTP 4.1.3 Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 đạt 0,7838/1 điểm.

Lý do: Tổng số đơn vị sự nghiệp công lập trong năm 2023 giảm 15,67% so với tổng số đơn vị sự nghiệp công lập năm 2021 (*theo yêu cầu Bộ tiêu chí tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021 phải đạt trên 20% mới đạt điểm tối đa*).

e) Lĩnh vực cải cách tài chính công (*lĩnh vực Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu*)

Đạt 10,87/12 điểm, Chỉ số đạt 90,57% (*tăng 15,03% so với năm 2022*), đứng thứ 12/63 tỉnh, thành phố (*tăng 39 bậc so với năm 2022*).

Đây là lĩnh vực có thứ hạng cao nhất trong 8 lĩnh vực xác định Chỉ số và nằm trong nhóm 14 tỉnh, thành phố có Chỉ số đạt trên 90%. Từ kết quả Chỉ số cho thấy, năm 2023 tỉnh đã có những bước chuyển trong cải cách tài chính công và được thể hiện như: Thực hiện đúng quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ ngân sách nhà nước; các quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập; các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách phần lớn được giải quyết kịp thời, đảm bảo. Đồng thời, ban hành đầy đủ các quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý và tiến hành kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công; thực hiện sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định; số đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên, chi một phần thường xuyên tăng; ... Kết quả điều tra xã hội học (*đối tượng điều tra là lãnh đạo quản lý của tỉnh*) tác động của cải cách đến quản lý tài chính công đạt 79% (*tăng 3,29% so với năm 2022*).

Kết quả Chỉ số và thứ hạng tại lĩnh vực này đều tăng mạnh so với năm 2022. Tuy nhiên, vẫn còn tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

- TCTP 6.1.1 Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước đạt 0,7352/1 điểm.

Lý do: Năm 2023, tỉnh thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước của tỉnh đạt 73,52% (chưa đạt 100% theo yêu cầu Bộ chỉ số).

- TCTP 6.1.3 Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách đạt 0,9735/1 điểm.

Lý do: Năm 2023 tỉnh tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách đạt 97,35% (chưa đạt 100% theo yêu cầu Bộ chỉ số).

g) Đánh giá tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế xã hội của tỉnh (lĩnh vực Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu)

Đạt 12,83/16,5 điểm, Chỉ số đạt 77,76% (giảm 1,06% so với năm 2022), đứng thứ 30/63 tỉnh, thành phố (tăng 4 bậc so với năm 2022).

Từ kết quả cho thấy, năm 2023 mức độ thu hút đầu tư của tỉnh cao hơn năm 2022; tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp tăng. Tỉnh đứng thứ 27/63 tỉnh, thành phố trong việc thực hiện thu ngân sách năm 2023 theo Kế hoạch được Chính phủ giao và trong năm đã hoàn thành 17/22 chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao. Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 của tỉnh đạt 76,08% (tăng 0,03% so với năm 2022). Tại lĩnh vực này Chỉ số giảm, tuy nhiên thứ hạng tăng so với năm 2022.

Nguyên nhân dẫn đến Chỉ số giảm là do kết quả Chỉ số SIPAS còn thấp so với các tỉnh, thành phố vẫn còn tiêu chí chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

- TC 8.1. Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS) đạt 7,63/10 điểm (năm 2022 đạt 7,66/10 điểm).

Lý do: Năm 2023, Chỉ số SIPAS của tỉnh chỉ đạt 76,08%.

- TC 8.5 Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao đạt 1,2/2 điểm (năm 2022 đạt 1,34/2 điểm).

Lý do: Năm 2023, tỉnh hoàn thành 17/22 chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao (theo Bộ Chỉ số hoàn thành và vượt các Chỉ tiêu mới đạt điểm tối đa).

## **2. Các lĩnh vực có thứ hạng giảm (02 lĩnh vực)**

a) Lĩnh vực cải cách chế độ công vụ (lĩnh vực Sở Nội vụ tham mưu)

Đạt 12,2/15 điểm, Chỉ số đạt 81,3% (giảm 3,12% so với năm 2022), đứng thứ 46/63 tỉnh, thành phố (giảm 30 bậc so với năm 2022).

Năm 2023, Thực hiện Nghị định số 62/2020/NĐ-CP ngày 01/6/2020 của Chính phủ, Thông tư số 12/2022/TT-BNV ngày 30/12/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ và các Thông tư hướng dẫn về vị trí việc làm công chức nghiệp vụ chuyên ngành của các Bộ, ngành Trung ương và các văn bản pháp luật có liên quan, UBND tỉnh đã hoàn thành việc phê duyệt Bản mô tả công việc và Khung năng lực vị trí việc làm đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố. Đồng thời, tổ chức thành công kỳ thi tuyển công chức tỉnh Bình Phước năm 2023 với 42 thí sinh trúng tuyển (*trong đó có 01 thí sinh trúng tuyển nhưng có đơn xin không nhận công tác*); công tác thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức, bổ nhiệm đã được thực hiện đảm bảo theo đúng quy định. Tỉnh đã hoàn thành 100% Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng; việc đánh giá, phân loại công chức, viên chức được thực hiện đồng bộ; tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã đã và đang trong giai đoạn chuẩn hoá. Kết quả điều tra xã hội học (*đối tượng điều tra là lãnh đạo quản lý của tỉnh*), tác động của cải cách đến quản lý cải cách chế độ công vụ đã được cải thiện, đạt 82,72% (*tăng 2,69% so với năm 2022*).

Tuy nhiên, tại lĩnh vực này Chỉ số và thứ hạng đều giảm so với các tỉnh, thành phố.

Nguyên nhân chính dẫn đến Chỉ số và thứ hạng giảm là vẫn còn tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa (*trong đó có 01 tiêu chí thành phần bị chấm 0 điểm*), cụ thể:

- TCTP 5.1.1 Cập nhật, hoàn thiện quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý đạt 0/0,25 điểm (*năm 2022 đạt 0,25/0,25 điểm*).

Lý do: Theo kết quả kết quả thẩm định: Căn cứ Kết luận thanh tra số 453/KL-TTBNV ngày 24/7/2023 của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh chưa phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm đối với 26/31 cơ quan, tổ chức (*mặc dù đến thời điểm 31/12/2023 tỉnh đã hoàn thành việc phê duyệt Bản mô tả công việc và Khung năng lực vị trí việc làm đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố, tuy nhiên vấn đề được phát hiện và xử lý trong năm đánh giá nên nên chưa đủ điều kiện đạt điểm tối đa*).

- TCTP 5.1.2 Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt đạt 0,5/0,75 điểm (*năm 2022 đạt 0,75/0,75 điểm*).

Lý do: Theo kết quả kết quả thẩm định: Căn cứ Kết luận thanh tra số 453/KL-TTBNV ngày 24/7/2023 của Bộ Nội vụ, năm 2023 đã phát hiện và xử lý sai sót về tiếp nhận chuyển viên chức sang công chức, một số trường hợp tiếp nhận chưa đúng về thẩm quyền (*mặc dù tỉnh đã khắc phục, tuy nhiên vấn đề được phát hiện và xử lý trong năm đánh giá nên chưa đủ điều kiện đạt điểm tối đa*).

- TC 5.4 Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức đạt 1/1,5 điểm.

Lý do: Trong năm 2023, tỉnh vẫn còn lãnh đạo cấp phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện và tương đương bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

- TC 5.6 Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã đạt 0,25/0,5 điểm (năm 2022 đạt 0,5/0,5 điểm).

Lý do: Theo kết quả thẩm định, vẫn còn cán bộ, công chức chưa đạt chuẩn theo Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố (chưa đạt 100% theo yêu cầu Bộ chỉ số).

b) Xây dựng phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (lĩnh vực Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu)

Đạt 11,8/13,5 điểm, Chỉ số đạt 87,41% (giảm 2,14% so với năm 2022), đứng thứ 15/63 tỉnh, thành phố (giảm 12 bậc so với năm 2022).

Mặc dù Chỉ số và thứ hạng tại lĩnh vực này giảm so với năm 2022 tuy nhiên đây vẫn là một trong những lĩnh vực có thứ hạng cao so với các tỉnh, thành phố. Từ kết quả Chỉ số cho thấy năm 2023 tỉnh vẫn và đang đẩy mạnh chuyển đổi số, xây dựng Chính quyền điện tử, Chính quyền số, như: Triển khai và phát triển các nền tảng, phần mềm điện tử; quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số giữa các cơ quan Nhà nước; xử lý công việc, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Phát triển các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) và các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan Nhà nước và ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức, như: Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định; thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; số hóa hồ sơ giải quyết TTHC; dịch vụ công trực tuyến toàn trình; thực hiện thanh toán trực tuyến... Kết quả điều tra xã hội học (đối tượng điều tra là lãnh đạo quản lý của tỉnh) chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh đạt 87,55% (tăng 5,3% so với năm 2022). Tuy nhiên, tại lĩnh vực này Chỉ số và thứ hạng đều giảm so với các tỉnh, thành phố.

Nguyên nhân dẫn đến Chỉ số và thứ hạng giảm là vẫn còn tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, cụ thể:

- TCTP 7.1.2 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.

Lý do: Nền tảng điện toán đám mây của Chính phủ chưa sẵn sàng để kết nối do đó 63/63 địa phương đều bị trừ điểm tiêu chí này.

- TCTP 7.1.4 Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức đạt 0,4706/1 điểm (năm 2022 đạt 0,27/1 điểm).

Lý do: Theo kết quả thẩm định, tỉnh có 08/17 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 47,06% (chưa đạt 100% theo yêu cầu Bộ chỉ số).

- TCTP 7.3.4 Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC đạt 0,5/1 điểm (năm 2022 đạt 1/1 điểm).

Lý do: Theo kết quả thẩm định, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh chưa đạt 30% theo yêu cầu của Chính phủ (theo yêu cầu Bộ Chỉ số: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã lần lượt đạt từ 30%, 20% và 15% trở lên mới đạt điểm tối đa).

- TCTP 7.3.5 Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 0,492/0,5 điểm (năm 2022 đạt 0,5/0,5 điểm).

Lý do: Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 98,49% (chưa đạt 100% theo yêu cầu Bộ chỉ số).

- TCTP 7.3.6 Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt 1,476/1,5 điểm (năm 2022 đạt 1,5/1,5 điểm).

Lý do: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 98,41% (chưa đạt 100% theo yêu cầu Bộ chỉ số).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Trong năm qua công tác cải cách hành chính Nhà nước được các cấp, các ngành, các địa phương quan tâm triển khai thực hiện toàn diện trên 06 lĩnh vực: Cải cách thể chế; cải cách TTHC; cải cách tổ chức bộ máy; cải cách chế độ công vụ; cải cách tài chính công; xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh đã triển khai thực hiện nhiều giải pháp nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, như: Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính với công tác thi đua, khen thưởng; tổ chức các Hội nghị, Hội thảo, tập huấn, Hội thi và học tập kinh nghiệm về cải cách hành chính; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra cải cách hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính. Trọng tâm, cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công được triển khai mạnh mẽ, mang lại nhiều hiệu quả mới, giá trị mới và lợi ích mới cho người dân, doanh nghiệp; nhiều mô hình cải cách mới được thí điểm, áp dụng. Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy có nhiều chuyển biến, tỉnh đã hoàn thành việc quy định chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh. Cải cách tài chính công được quan tâm, quản lý chặt chẽ, hiệu quả; kỷ luật, kỷ cương tài chính - ngân sách được tăng cường; xây dựng, phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số có nhiều thành tựu đạt được trong thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số; cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành được xây dựng, vận hành ngày càng hiệu quả; cung cấp dịch vụ công trực tuyến dần đi vào thực chất hơn, người dân, doanh nghiệp được hưởng lợi nhiều hơn. Điều này thể hiện kết quả Chỉ số PAR INDEX năm 2023 của tỉnh đạt 88,01%, đứng thứ 21/63

tỉnh, thành phố (tăng 18 bậc so với năm 2022). Có 05/8 lĩnh vực có Chỉ số đạt trên 90%, gồm: (1) Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; (2) cải cách thể chế; (3) cải cách thủ tục hành chính; (4) cải cách tổ chức bộ máy hành chính; (5) cải cách tài chính công; có 05 lĩnh vực có thứ hạng tăng, gồm: Lĩnh vực chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính (tăng 23 bậc); cải cách thể chế (tăng 4 bậc); cải cách TTHC (tăng 4 bậc); cải cách tổ chức bộ máy (tăng 36 bậc); cải cách tài chính công (tăng 39 bậc); đánh giá tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế xã hội của tỉnh (tăng 4 bậc); 02/8 lĩnh vực có Chỉ số đứng trong nhóm 15 tỉnh, thành phố (cải cách tài chính công; xây dựng phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số) và 52 tiêu chí, tiêu chí thành phần tự đánh giá, chấm điểm đạt điểm tối đa; Chỉ số khảo sát nhóm lãnh đạo quản lý đạt 83,18% (tăng 3,23% so với năm 2022) đứng thứ 26/63 tỉnh, thành phố.

Bên cạnh những kết quả đạt được, kết quả Chỉ số vẫn thể hiện còn một số tồn tại, hạn chế sau: Có 02/8 lĩnh vực có thứ hạng giảm so với các tỉnh, thành phố; 22 tiêu chí, tiêu chí thành phần tự đánh giá, chấm điểm chưa đạt điểm tối đa, trong đó 01 tiêu chí, tiêu chí thành bị chấm 0 điểm; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh (SIPAS) chưa cao, chỉ đạt 76,08%.

#### **IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ**

Để nâng cao Chỉ số PAR INDEX năm 2024 và những năm tiếp theo, Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tập trung thực hiện các nội dung sau:

1. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính đã đề ra trong kế hoạch hàng năm; đề cao vai trò trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính. Gắn kết quả thực hiện cải cách hành chính với công tác thi đua khen thưởng và đánh giá cán bộ, công chức hàng năm; đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính để kịp thời phát hiện và chỉ đạo xử lý những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị.

2. Quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình cải cách mới có hiệu quả, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền được giao và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính.

3. Tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, kết quả Chỉ số PAR INDEX đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân để có sự nhìn nhận, đánh giá tốt hơn về nỗ lực của cấp chính quyền trong cải cách hành chính.



4. Thực hiện hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ cải cách hành chính được UBND tỉnh giao tại Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước năm 2024 trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 2142/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND tỉnh.

5. Căn cứ kết quả phân tích Chỉ số PAR INDEX tại Báo cáo này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục phát huy những kết quả đạt được. Đồng thời, rà soát những lĩnh vực, tiêu chí chưa đạt điểm tối đa phân tích, đánh giá nguyên nhân, tồn tại, hạn chế và triển khai thực hiện các giải pháp khắc phục để cải thiện Chỉ số cho năm 2024.

*Riêng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương làm ảnh hưởng trực tiếp đến Chỉ số, cụ thể:*

- Sở Xây dựng khẩn trương rà soát, cập nhật các quy định có liên quan về các TTHC thuộc thẩm quyền trên Website của cơ quan kịp thời theo đúng quy định.

- UBND huyện Lộc Ninh và UBND huyện Bù Đăng: Khẩn trương rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các Phòng, Khoa Trung tâm Y tế theo quy định của pháp luật, chủ trương của Tỉnh ủy và chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 975/UBND-NC ngày 04/5/2022 về triển khai thực hiện sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy cơ quan, đơn vị; Công văn số 3829/UBND-NC ngày 08/12/2022 về việc triển khai thực hiện và sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo của Tỉnh ủy.

6. Đối với các cơ quan, đơn vị chủ trì trong các lĩnh vực cải cách hành chính

a) Sở Nội vụ có trách nhiệm

- Phối hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước năm 2024 trên địa bàn tỉnh đảm bảo chất lượng, hiệu quả và đúng tiến độ đề ra; thực hiện chế độ thông tin báo cáo Bộ Nội vụ về cải cách hành chính đúng quy định. Đồng thời, đề xuất các giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách hành chính của tỉnh.

- Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, cải cách chế độ công vụ. Đồng thời, rà soát những tồn tại, hạn chế được thể hiện tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa, bị chấm điểm 0 và đề ra những giải pháp khắc phục, cụ thể:

+ Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tiến hành kiểm tra công tác cải cách hành chính đảm bảo hoàn thành đúng kế hoạch đề ra. Đồng thời, tham mưu UBND tỉnh xử lý, chỉ đạo khắc phục những vấn đề phát hiện qua kiểm tra.

+ Tiếp tục rà soát, sắp xếp, tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí theo quy định của Chính phủ.

+ Triển khai đầy đủ các quy định về vị trí việc làm. Chủ trì phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố đề xuất các giải pháp khắc phục tiêu chí chưa đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã, đảm bảo phù hợp theo Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ.

b) Sở Tư pháp có trách nhiệm

Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực thể chế. Đồng thời, tăng cường công tác xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật nhằm nâng cao đánh giá tác động của cải cách đến chất lượng văn bản QPPL do UBND tỉnh ban hành thông qua phiếu khảo sát.

c) Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm

- Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực cải cách TTHC. Đồng thời, rà soát những tồn tại, hạn chế được thể hiện tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa và đề ra những giải pháp khắc phục, cụ thể:

+ Rà soát hoàn thành đảm bảo đúng tiến độ các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

+ Rà soát công khai đầy đủ, kịp thời TTHC và các quy định có liên quan trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Đồng thời, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện công khai đầy đủ TTHC trên trang điện tử các cơ quan, đơn vị.

+ Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đồng bộ, công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Tăng cường công tác kiểm tra TTHC, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân tổ chức đối với với cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao Chỉ số SIPAS.

- Theo dõi kết quả thực hiện nhiệm vụ của các sở, ngành, kịp thời tham mưu UBND tỉnh những vấn đề phát sinh, chỉ đạo khắc phục, chấn chỉnh trong thực hiện công tác cải cách hành chính. Giúp UBND tỉnh đôn đốc, kiểm tra nhắc nhở các sở, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện các nhiệm vụ UBND tỉnh giao.

d) Sở Tài chính có trách nhiệm

- Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực cải cách tài chính công. Đồng thời, rà soát thực hiện 100% các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (*tiêu chí thành phần năm 2023 chưa đạt điểm tối đa*).

- Tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2024 và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc lập và sử dụng kinh phí thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính theo quy định.

đ) Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm

Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số. Đồng thời, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính nhằm nâng cao đánh giá tác động của cải cách đến xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số thông qua phiếu khảo sát. Rà soát triển khai có hiệu quả Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây; nâng cao tỷ lệ số hóa hồ sơ giải quyết TTHC, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình ...

e) Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm

Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tiếp tục tham mưu UBND tỉnh đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng và số lượng về sáng kiến về cải cách hành chính

g) Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm

Tham mưu UBND tỉnh tiếp tục phát huy những kết quả đạt được tại lĩnh vực đánh giá tác động của cải cách hành chính đến phát triển kinh tế - xã hội. Đồng thời, rà soát những tồn tại, hạn chế được thể hiện tại các tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa và đề ra những giải pháp khắc phục, cụ thể:

- Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước theo đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền, đảm bảo đạt 100% Kế hoạch.

- Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao và hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao.

h) Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước có trách nhiệm

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính trên Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước. Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các sở, ngành, địa phương trong giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ hành chính công; ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước.

i) Các tổ chức chính trị - xã hội có trách nhiệm

- Tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước, nhất là việc xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật; thực thi công vụ, nhiệm vụ của cơ quan hành chính Nhà nước các cấp và đội ngũ công chức, viên chức.

- Phối hợp với cơ quan hành chính Nhà nước các cấp, các cơ quan thông tin truyền thông trong việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức chấp hành, tham gia, đồng thuận, ủng hộ các chủ trương, chính sách, mục tiêu cải

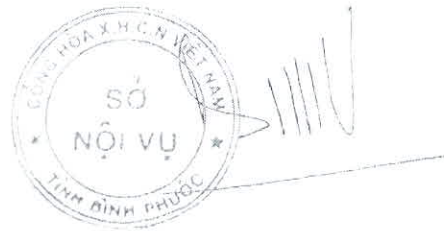
cách hành chính Nhà nước; nâng cao tinh thần trách nhiệm, tích cực tham gia ý kiến đánh giá đối với công tác cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương, góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, phục vụ Nhân dân.

Trên đây là Báo cáo kết quả kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2023 của tỉnh *(kèm theo bảng tổng hợp điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh)*.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Đài PT - TH và Báo Bình Phước;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- GD, các PGD Sở Nội vụ;
- Lưu VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Huỳnh Thị Bé Năm**

**BẢNG TỔNG HỢP****Điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC năm 2023 của tỉnh***(Đính kèm Báo cáo số: 90 /BC-SNV ngày 04/05 2024 của Sở Nội vụ*

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
1	<b>CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC</b>	9,5	9,3901	9,2827	
1.1	Thực hiện kế hoạch CCHC	1,5	1,5	1,4634	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tỉnh hoàn thành 40/41 nhiệm vụ cải cách hành chính theo Kế hoạch đề ra (còn nhiệm vụ công bố, công khai TTHC chưa đầy đủ theo quy định)
1.2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	0,5	0,5	0,5	
1.3	Công tác kiểm tra CCHC	2	1,9388	1,9388	
1.3.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra trong năm	1	1	1	
1.3.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1	0,9388	0,9388	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tại thời điểm tự đánh giá, đã hoàn thành 47/49 nhiệm vụ, còn 02 nhiệm vụ về tổ chức bộ máy: Sắp xếp bên trong Trung tâm y tế huyện Bù Đăng và huyện Lộc Ninh đang thực hiện.
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	1	1	1	
1.5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	2	2	2	
1.6	Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp	1	1	1	
1.7	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1,5	1,4513	1,3805	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Trong năm tỉnh có 102/113 nhiệm vụ hoàn thành đúng hạn, 03 nhiệm vụ hoàn thành nhưng trễ hạn và 08 nhiệm vụ trễ hạn nhưng chưa hoàn thành.

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
<b>2</b>	<b>CẢI CÁCH THỂ CHẾ</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>9,4311</b>	
2.1	Theo dõi thi hành pháp luật (TĐTHPL)	3	3	3	
2.1.1	Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	2	2	2	
2.1.2	Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	1	1	1	
<b>2.2</b>	<b>Rà soát văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	
2.2.1	Thực hiện công bố danh mục văn bản hết hiệu lực, ngưng hiệu lực	0,5	0,5	0,5	
2.2.2	Kết quả sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế văn bản QPPL sau rà soát	1	1	1	
<b>2.3</b>	<b>Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	
<b>2.4</b>	<b>Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành</b>	<b>4</b>		<b>3,4311</b>	Kết quả điều tra xã hội học
2.4.1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1		0,8393	Kết quả điều tra xã hội học
2.4.2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1		0,8448	Kết quả điều tra xã hội học
2.4.3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1		0,8374	Kết quả điều tra xã hội học
2.4.4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1		0,9096	Kết quả điều tra xã hội học
<b>3</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>13</b>	<b>12,9006</b>	<b>11,9182</b>	
3.1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1	1	1	
3.2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	3	2,9277	1,9453	
3.2.1	Công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định	0,5	0,5	0,5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
3.2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan	1,5	1,5	0,5	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Năm 2023 tỉnh chưa đảm bảo việc công khai TTHC đầy đủ, kịp thời trên Cổng DVC quốc gia, Cổng DVC của tỉnh và Trang thông tin điện tử của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, như: Một số TTHC của ngành xây dựng chưa kịp thời cập nhật các quy định, vẫn công khai, dẫn chiếu đến các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành. Ví dụ: TTHC “Thẩm định thiết kế xây dựng triển khai sau thiết kế cơ sở, điều chỉnh thiết kế xây dựng triển khai sau thiết kế cơ sở”, vẫn dẫn chiếu đến các quy định tại Thông tư số 03/2016/TT-BXD ngày 10/3/2016 (hết hiệu lực từ 2021 và được thay thế bởi Thông tư số 06/2021/TT-BXD) và Thông tư số 210/2016/TT-BTC (hết hiệu lực và được thay thế bởi Thông tư số 27/2023/TT-BTC).
3.2.3	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	0,9277	0,9453	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Năm 2023, tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Công dịch vụ công quốc gia của tỉnh đạt 89,06%
3.3	<b>Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông</b>	3	3	3	
3.3.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	1	1	1	
3.3.2	Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt	0,5	0,5	0,5	
3.3.3	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp	0,75	0,75	0,75	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
3.3.4	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	0,75	0,75	0,75	
<b>3.4</b>	<b>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC</b>	<b>5</b>	<b>4,9729</b>	<b>4,9729</b>	
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,4975	1,4975	Vẫn còn hồ sơ trễ hạn giải quyết cho người dân, tổ chức
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,4779	1,4779	Vẫn còn hồ sơ trễ hạn giải quyết cho người dân, tổ chức
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1	0,9975	0,9975	Vẫn còn hồ sơ trễ hạn giải quyết cho người dân, tổ chức
3.4.4	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0,25	0,25	0,25	
3.4.5	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	0,75	0,75	0,75	
<b>3.5</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
3.5.1	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0,75	0,75	0,75	
3.5.2	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	0,25	0,25	0,25	
<b>4</b>	<b>CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH</b>	<b>10,5</b>	<b>6,2838</b>	<b>9,6888</b>	
<b>4.1</b>	<b>Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị</b>	<b>6,5</b>	<b>3,2838</b>	<b>5,83</b>	
4.1.1	Hoàn thiện quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các CQCM cấp tỉnh và phòng chuyên môn cấp huyện	1	1	1	



STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
4.1.2	Thực hiện cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính theo các tiêu chí	1,5	1,5	1,5	
4.1.3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	1	0,7838	0,7838	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tổng số đơn vị sự nghiệp công lập trong năm 2023 giảm 15,67% so với tổng số đơn vị sự nghiệp công lập năm 2021
4.1.4	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1		0,8399	Kết quả điều tra xã hội học
4.1.5	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1		0,8526	Kết quả điều tra xã hội học
4.1.6	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1		0,8537	Kết quả điều tra xã hội học
<b>4.2</b>	<b>Thực hiện các quy định về quản lý biên chế</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
4.2.1	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính	0,5	0,5	0,5	
4.2.2	Thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh	0,5	0,5	0,5	
<b>4.3</b>	<b>Thực hiện phân cấp quản lý</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,8588</b>	
4.3.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	0,5	0,5	0,5	
4.3.2	Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp huyện, cấp xã	0,5	0,5	0,5	
4.3.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp, phân quyền phát hiện qua thanh tra, kiểm tra	1	1	1	
4.3.4	Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	1	0	0,8588	Kết quả điều tra xã hội học

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
5	<b>CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ</b>	15	5,5	12,1953	
5.1	<b>Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm</b>	1,75	1,75	1,25	
5.1.1	Cập nhật, hoàn thiện quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý	0,25	0,25	0	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Căn cứ Kết luận thanh tra số 453/KL-TTBNV ngày 24/7/2023 của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh chưa phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực cho từng vị trí việc làm đối với 26/31 cơ quan, tổ chức (mặc dù đến thời điểm 31/12/2023 tỉnh đã hoàn thành việc phê duyệt Bản mô tả công việc và Khung năng lực vị trí việc làm đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố, tuy nhiên vấn đề được phát hiện và xử lý trong năm đánh giá nên nên chưa đủ điều kiện đạt điểm tối đa).
5.1.2	Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	0,75	0,75	0,5	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Căn cứ Kết luận thanh tra số 453/KL-TTBNV ngày 24/7/2023 của Bộ Nội vụ, năm 2023 đã phát hiện và xử lý sai sót về tiếp nhận chuyên viên chức sang công chức, một số trường hợp tiếp nhận chưa đúng về thẩm quyền (mặc dù tỉnh đã khắc phục, tuy nhiên vấn đề được phát hiện và xử lý trong năm đánh giá nên chưa đủ điều kiện đạt điểm tối đa).
5.1.3	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	0,75	0,75	0,75	
5.2	<b>Tuyển dụng công chức, viên chức</b>	2,5	0,5	2,2694	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
5.2.1	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện, cấp xã	0,25	0,25	0,25	
5.2.2	Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	0,25	0,25	0,25	
5.2.3	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1		0,8784	Kết quả điều tra xã hội học
5.2.4	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1		0,891	Kết quả điều tra xã hội học
<b>5.3</b>	<b>Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý</b>	<b>2,75</b>	<b>0,75</b>	<b>2,4885</b>	
5.3.1	Thực hiện quy định về bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	0,75	0,75	0,75	
5.3.2	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1		0,8651	Kết quả điều tra xã hội học
5.3.3	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1		0,8734	Kết quả điều tra xã hội học
<b>5.4</b>	<b>Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức</b>	<b>1,5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Trong năm 2023, tỉnh vẫn còn lãnh đạo cấp phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện và tương đương bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.
<b>5.5</b>	<b>Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,8021</b>	
5.5.1	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1	1	1	
5.5.2	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1		0,8021	Kết quả điều tra xã hội học

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
5.6	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã	0,5	0,5	0,25	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Vẫn còn cán bộ, công chức chưa đạt chuẩn theo Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố
5.7	<b>Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức</b>	4		3,1353	Kết quả điều tra xã hội học
5.7.1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1		0,7842	Kết quả điều tra xã hội học
5.7.2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1		0,7886	Kết quả điều tra xã hội học
5.7.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1		0,8523	Kết quả điều tra xã hội học
5.7.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1		0,7102	Kết quả điều tra xã hội học
6	<b>CÁI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>	12	7,8735	10,8684	
6.1	<b>Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách</b>	4	2,8735	3,4609	
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	1	0,9	0,7352	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Năm 2023, tình thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước của tỉnh đạt 73,52%
6.1.2	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	1	1	1	
6.1.3	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0,9735	0,9735	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Năm 2023 tình tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách đạt 97,35%
6.1.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1		0,7522	Kết quả điều tra xã hội học

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
6.2	<b>Công tác quản lý, sử dụng tài sản công</b>	4	2	3,6345	
6.2.1	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	0,25	0,25	0,25	
6.2.2	Tổ chức thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng tài sản công	1	1	1	
6.2.3	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	0,75	0,75	0,75	
6.2.4	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1		0,8172	Kết quả điều tra xã hội học
6.2.5	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1		0,8173	Kết quả điều tra xã hội học
6.3	<b>Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)</b>	4	3	3,773	
6.3.1	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	0,25	0,25	0,25	
6.3.2	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0,75	0,75	0,75	
6.3.3	Thực hiện quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị SNCL.	1	1	1	
6.3.4	Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021	1	1	1	
6.3.5	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL	1		0,773	Kết quả điều tra xã hội học
7	<b>XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN, CHÍNH QUYỀN SỐ</b>	13,5	12,4686	11,7969	
7.1	<b>Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu</b>	3,5	3,5	2,4706	
7.1.1	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu	0,5	0,5	0,5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
7.1.2	Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây	1	1	0,5	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Nền tảng điện toán đám mây của Chính phủ chưa sẵn sàng để kết nối do đó 63/63 địa phương đều bị trừ điều tiêu chí này.
7.1.3	Tỷ lệ các ứng dụng có dữ liệu dùng chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)	1	1	1	
7.1.4	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	1	1	0,4706	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tỉnh có 08/17 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 47,06%
<b>7.2</b>	<b>Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
7.2.1	Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại tỉnh	0,5	0,5	0,5	
7.2.2	Tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử 4 cấp chính quyền	1	1	1	
7.2.3	Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	1,5	1,5	1,5	
<b>7.3</b>	<b>Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức</b>	<b>7</b>	<b>5,9686</b>	<b>6,3263</b>	
7.3.1	Công thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định	0,5	0,5	0,5	
7.3.2	Chất lượng cung cấp thông tin trên Công thông tin điện tử của tỉnh	1		0,8577	Kết quả điều tra xã hội học
7.3.3	Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	1	1	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
7.3.4	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1	1	0,5	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh chưa đạt 30% theo yêu cầu của Chính phủ
7.3.5	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	0,5	0,4924	0,4924	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 98,49%
7.3.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,5	1,4762	1,4762	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 98,41%
7.3.7	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,5	1,5	1,5	
<b>8</b>	<b>TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI</b>	<b>16,5</b>	<b>5,7045</b>	<b>12,8301</b>	
<b>8.1</b>	<b>Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)</b>	<b>10</b>		<b>7,6256</b>	Kết quả điều tra xã hội học
8.1.1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	1,5		1,1339	Kết quả SIPAS 2023
8.1.2	Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	1,5		1,1474	Kết quả SIPAS 2023
8.1.3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC	2,5		1,9208	Kết quả SIPAS 2023
8.1.4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	2,5		1,8963	Kết quả SIPAS 2023
8.1.5	Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	2		1,5272	Kết quả SIPAS 2023
<b>8.2</b>	<b>Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>8.3</b>	<b>Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
8.3.1	Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường	0,5	0,5	0,5	
8.3.2	Số vốn đăng ký của doanh nghiệp	0,5	0,5	0,5	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm tự đánh giá	Điểm thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định
8.3.3	Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp	1	1	1	
8.4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	1,5	1,5	1	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Số liệu thu NSNN năm 2023 tỉnh đứng thứ 27/63 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh ( <i>kết xuất ngày 31/01/2024 của KBNN</i> ).
8.5	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	2	1,2045	1,2045	<i>Theo kết quả thẩm định:</i> Năm 2023, tỉnh hoàn thành 17/22 chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao.
<b>TỔNG ĐIỂM</b>		100	66,1211	88,01	



**BẢNG TỔNG HỢP**

**Kết quả Chỉ số từng lĩnh vực của Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2022 và năm 2023**  
(Đính kèm Báo cáo số: 90 /BC-SNV ngày 04/05 2024 của Sở Nội vụ)

STT	Lĩnh vực	Chỉ số, thứ hạng lĩnh vực năm 2023		Chỉ số, thứ hạng lĩnh vực năm 2022 (%)	
		Chỉ số (%)	Thứ hạng	Chỉ số (%)	Thứ hạng
1	Chỉ đạo, điều hành CCHC	97,71	29	84,09	52
2	Cải cách thể chế	94,31	18	92,73	22
3	Cải cách TTHC	91,68	48	91,94	52
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	92,27	26	80,27	62
5	Cải cách chế độ công vụ	81,30	46	84,42	16
6	Cải cách tài chính công	90,57	12	75,54	51
7	Xây dựng phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số	87,41	15	89,55	3
8	Tác động của cải cách	77,76	30	78,82	34
<b>Tổng</b>		<b>88,01</b>	<b>21</b>	<b>84,47</b>	<b>39</b>