

Số: 219/BC-UBND

Kiên Giang, ngày 27 tháng 6 năm 2022

**BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện 3 Chỉ số: Cải cách hành chính (PAR INDEX);  
Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) và Sự hài lòng  
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính  
nhà nước (SIPAS) năm 2021 của tỉnh**

Kính gửi: Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

Qua kết quả công bố các Chỉ số: Cải cách hành chính (PAR INDEX); Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) và Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2021 của tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo kết quả phân tích, đánh giá việc thực hiện các chỉ số như sau:

**Phần I**

**KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ PAR INDEX**

**I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH  
HÀNH CHÍNH**

**1. Công tác triển khai, quán triệt**

Căn cứ Công văn số 23/BNV-CCHC ngày 04/01/2022 của Bộ Nội vụ về việc triển khai kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2022, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 12/01/2022 về triển khai, thực hiện tự đánh giá chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) của tỉnh năm 2021 và giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan tổ chức hội nghị triển khai, quán triệt Bộ Chỉ số CCHC năm 2021, hướng dẫn về công tác theo dõi tự đánh giá, chấm điểm và tổ chức tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh.

**2. Phân công các sở, ngành thực hiện tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC của tỉnh**

Các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Kế hoạch và Đầu tư và Văn phòng UBND tỉnh được phân công theo dõi và tự đánh giá, chấm điểm các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc lĩnh vực phụ trách, đồng thời tập hợp tài liệu kiểm chứng, xây dựng và gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) đúng thời gian quy định. Qua

đó, UBND tỉnh ban hành Báo cáo số 488/BC-UBND ngày 24/12/2021 về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021.

## **II. KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH ĐIỂM VÀ XẾP THỨ HẠNG CHỈ SỐ CCHC NĂM 2021 CỦA TỈNH**

Xác định Chỉ số CCHC được Bộ Nội vụ chỉ đạo thực hiện từ năm 2012 đến nay. Theo đó, tỉnh được xếp thứ hạng 48 (năm 2012), hạng 33 (năm 2013), hạng 26 (năm 2014), hạng 50 (năm 2015), hạng 46 (năm 2016), hạng 47 (năm 2017), hạng 45 (năm 2018), hạng 54 (năm 2019), hạng 61 (năm 2020) và năm 2021 hạng 63 và xếp ở nhóm C (phân theo 03 nhóm: Nhóm A đạt từ 90% trở lên; nhóm B đạt từ 80% - dưới 90% và nhóm C đạt từ 70% - dưới 80%).

### **1. Tổng quan kết quả Chỉ số CCHC năm 2021 của tỉnh**

Trên cơ sở báo cáo tự đánh giá, chấm điểm và kết quả điều tra xã hội học của các tỉnh, thành phố, Bộ Nội vụ tổ chức thẩm định nhằm rà soát lại kết quả tự đánh giá, chấm điểm của các tỉnh, thành phố. Theo đó, Bộ Nội vụ phân công cho các thành viên trong Hội đồng thẩm định được triển khai thực hiện trên phần mềm quản lý chấm điểm Chỉ số CCHC năm 2021 dựa trên các tài liệu kiểm chứng đã được tỉnh cung cấp theo quy định và sau khi chấm vòng I (kết quả tạm thời) của các tỉnh, thành phố, Bộ Nội vụ có thông báo bổ sung tài liệu kiểm chứng và hết hạn bổ sung vào ngày 23/3/2022.

Tổng số điểm đạt được 79,97/100 điểm, tăng 2,06 điểm, xếp hạng thứ 63/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 02 bậc so với năm 2020; đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, bằng với năm 2020 (*Phụ lục 1 kèm theo*), cụ thể:

#### **a) Kết quả điểm thẩm định thực hiện nhiệm vụ CCHC năm 2021 của tỉnh**

Điểm chuyên môn tỉnh đạt 50,67/60,5 điểm (tỉnh tự đánh giá, chấm điểm 56,35/60,5 điểm), xếp hạng thứ 63/63 tỉnh, thành cả nước và đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long.

Điều tra xã hội học khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 18,15/23,5 điểm, tăng 0,53 điểm, xếp hạng thứ 14/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 38 bậc so với năm 2020 và đứng vị trí thứ 03/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long.

Chỉ số SIPAS đạt 8,39/10 điểm, xếp hạng 58/63 tỉnh, thành cả nước, đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long.

#### **- Công tác chỉ đạo, điều hành (*Sở Nội vụ chủ trì*)**

Đạt 4,86/8,5 điểm, giảm 0,73 điểm so với năm 2020, xếp vị trí thứ 63/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 08 bậc so với năm 2020 (có 06 tỉnh, thành phố đạt điểm tối đa nội dung này là Bình Dương, Bình Thuận, Đồng Tháp, Long An, Ninh Bình và Quảng Ninh) và đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long (đứng đầu tỉnh Đồng Tháp), bằng với năm 2020.

Nguyên nhân:

+ Tiêu chí (TC) 1.1. Thực hiện kế hoạch CCHC đạt 1,45/1,5 điểm do tỉnh thực hiện nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch CCHC năm 2021 đạt 30/31 nhiệm vụ (Đề án ISO điện tử).

+ Tiêu chí thành phần (TCTP) 1.3.2. Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra, tỉnh đạt 0,53/1 điểm, bị trừ 0,47 điểm do báo cáo khắc phục của các Sở: Du lịch, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Xây dựng, Y tế không đề ra giải pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế cho năm 2022 và những năm tiếp theo.

+ TC 1.4. Tuyên truyền công tác CCHC tỉnh đạt 0,5/1 điểm, bị trừ 0,5 điểm do tỉnh không có hình thức tuyên truyền công tác CCHC khác như tổ chức cuộc thi tìm hiểu về CCHC; tọa đàm về CCHC, sân khấu hóa hoặc các hình thức tuyên truyền mới, sáng tạo khác.

+ TC 1.5. Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC chưa đạt 02 điểm

Do tỉnh chưa có sáng kiến, mô hình mới về CCHC. Mặc dù tỉnh đã chứng minh 03 sáng kiến đạt cấp tỉnh<sup>1</sup>, nhưng Bộ Nội vụ kết luận: Các giải pháp đưa ra chỉ áp dụng trong phạm vi một huyện/trường học là chưa đủ điều kiện để coi là sáng kiến của tỉnh. Nội dung về nâng cao chất lượng tiếp xúc cử tri thể hiện sự tích cực nhưng chưa thực sự sát với các nội dung CCHC theo quy định của Chính phủ.

+ TC 1.6. Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đạt 0,58/1,5 điểm, bị trừ 0,62 điểm, do tỉnh được giao 20 nhiệm vụ; có 5 nhiệm vụ hoàn thành đúng hạn; 10 nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn; 5 nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành (tổng số nhiệm vụ được giao không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn).

**- Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) tại tỉnh (Sở Tư pháp chủ trì)**

Đạt 9,07/10 điểm, tăng 0,42 điểm so với năm 2020, bị trừ 0,93 điểm, xếp ở vị thứ 14/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 28 bậc so năm 2020 (đứng đầu tỉnh Điện Biên, cuối TP. Hồ Chí Minh) và đứng vị trí thứ 3/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 06 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Hậu Giang, đứng cuối TP. Cần Thơ).

Nguyên nhân do kết quả điểm tra xã hội học: Tại TC 2.4. Tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành đạt 4,07/5 điểm, so với năm 2020 tăng 0,42 điểm, bị trừ 0,93 điểm do TCTP 2.4.1. Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của

<sup>1</sup> Sáng kiến 1: Chỉ đạo triển khai mô hình mang lại hiệu quả kinh tế cao trong ứng dụng khoa học công nghệ, trên địa bàn huyện Giồng Riềng giai đoạn 2017-2019; sáng kiến 2: Xây dựng phần mềm quản lý phòng máy khoa công nghệ thông tin tại Trường Cao đẳng Kiên Giang; sáng kiến 3: Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu HĐND tỉnh, gắn với công tác an sinh xã hội tại địa phương.

tính đạt 0,84/1 điểm (tăng 0,07 điểm so với năm 2020); TCTP 2.4.2. Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh đạt 0,84/1 điểm (tăng 0,07 điểm so với năm 2020); TCTP 2.4.3. Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh đạt 1,14/1,5 điểm (tăng 0,09 so với năm 2020) và TCTP 2.4.4. Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh đạt 1,25/1,5 điểm (tăng 0,22 điểm so với năm 2020).

**- Cải cách thủ tục hành chính (Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì)**

Đạt 12,97/13,5 điểm, giảm 0,5 điểm so với năm 2020, bị trừ 0,53 điểm, xếp vị trí thứ 54/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 43 bậc so năm 2020 (đứng đầu tỉnh Bình Định, đứng cuối tỉnh Bình Phước) và đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, giảm 08 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Vĩnh Long).

Nguyên nhân:

+ TC 3.4. Kết quả giải quyết TTHC đạt 4,29/5 điểm, bị trừ 0,08 điểm, giảm 0,05 điểm so với năm 2020.

+ TC 3.5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh đạt 0,55/1 điểm do:

- TCTP 3.5.1. Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh đạt 0,55/0,75 điểm, qua theo dõi trên hệ thống PAKN, năm 2021, tỉnh tiếp nhận 223 PAKN, đã xử lý trả lời 135 PAKN, còn 88 PAKN đang xử lý, trong đó có 64 PAKN quá hạn.

- TCTP 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 không đạt nên bị trừ 0,25 điểm, qua theo dõi trên hệ thống PAKN, tỉnh đã xử lý và công khai 135 PAKN và chưa công khai đối với 64 PAKN quá hạn.

**- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước (Sở Nội vụ chủ trì)**

Đạt 10,54/11,5 điểm, tăng 0,65 điểm, bị trừ (bị trừ 0,96 điểm), xếp ở vị trí thứ 4/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 29 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Sóc Trăng, đứng cuối tỉnh Kon Tum) và đứng vị trí thứ 2/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 07 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Sóc Trăng, đứng cuối tỉnh Vĩnh Long).

Nguyên nhân do kết quả điều tra xã hội học đạt 3,54/4,5 điểm, bị trừ 0,96 điểm: Tại TC 4.4. Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính đạt 3,54/4,5 điểm, bị trừ 0,96 điểm do:

- TCTP 4.4.1. Tình hình thực hiện quy chế làm việc đạt 1,21/1,5 điểm; TCTP 4.4.2. Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh đạt 1,17/1,5 điểm.

- TCTP 4.4.3. Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện đạt 1,16/1,5 điểm.

- **Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (Sở Nội vụ chủ trì)**

Đạt 11,33/13,5 điểm, tăng 0,95 điểm, bị trừ 2,17 điểm, xếp ở vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 14 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Tuyên Quang, đứng cuối tỉnh Hà Nam) và đứng vị trí thứ 11/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 02 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Hậu Giang và đứng cuối tỉnh Sóc Trăng).

Nguyên nhân:

+ TCTP 5.1.3. Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt là 01 điểm, tỉnh chưa đạt 100% số đơn vị sự nghiệp, chỉ đạt 80% nên tự trừ 0,5/1 điểm (TCTP này bị trừ liên tục qua các năm mà tỉnh chưa cải thiện được).

+ TCTP 5.5.2. Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức đạt 0,5/1 điểm, tự trừ 0,5 điểm do lãnh đạo sở, ngành và tương đương; lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện và tương đương bị xử lý kỷ luật.

+ Kết quả điều tra xã hội học đạt 4,83/6 điểm, bị trừ 1,17 điểm:

• TC 5.8. Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức đạt 1,72 điểm do TCTP 5.8.1. Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức đạt 0,9/1 điểm và TCTP 5.8.2. Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức đạt 0,83/1 điểm.

• TC 5.9. Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức đạt 3,1/4 điểm do: TCTP 5.9.1. Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 0,78/1 điểm; TCTP 5.9.2. Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc đạt 0,78/1 điểm; TCTP 5.9.3. Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc đạt 0,84/1 điểm; TCTP 5.9.4. Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính đạt 0,7/1 điểm.

- **Cải cách tài chính công (Sở Tài chính chủ trì)**

Đạt 8,24/12 điểm, giảm 0,36 điểm so với năm 2020, bị trừ 3,76 điểm, xếp ở vị trí thứ 61/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 14 bậc so với năm 2020 (đứng đầu TP. Hải Phòng, đứng cuối tỉnh Bắc Ninh), đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, giảm 03 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Sóc Trăng) (Lĩnh vực này nhiều năm bị trừ điểm, nhưng chưa cải thiện được).

Nguyên nhân:

+ TC 6.1. Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách, tỉnh đạt 2,27/3 điểm, bị trừ 0,72 điểm do:

- TCTP 6.1.1. Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm đạt 0,83/1 điểm, bị trừ 0,17 điểm, đơn cử như: Kế hoạch được HĐND tỉnh giao giải ngân là 5.247,8 tỷ đồng, chỉ thực hiện được 4.362 tỷ đồng đạt 83,12% kế hoạch;

- 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 0,45/1 điểm, bị trừ 0,55 điểm do số tiền nộp vào ngân sách sau kiến nghị chỉ đạt 45,02%.

+ TC 6.2. Công tác quản lý, sử dụng tài sản công đạt 1/2 điểm, bị trừ 01 điểm do TCTP 6.2.1. Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công đạt 0,25/0,5 điểm, bị trừ 0,25 điểm, lý do là thiếu quy định về định mức sử dụng máy móc thiết bị chuyên dùng và TCTP 6.2.3. Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý của tỉnh bị trừ 0,75 điểm.

+ TC 6.3. Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL) đạt 1,75/3 điểm, bị trừ 1,25 điểm do:

- TCTP 6.3.1. Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên là 0,5 điểm, tỉnh bị trừ 0,25/0,5 điểm do trong năm 2021 có 01 đơn vị thành lập mới cuối năm 2020 và tỉnh giao quyền tự chủ theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP loại hình đơn vị tự bảo đảm chi thường xuyên là Bệnh viện Sản-Nhi trực thuộc Sở Y tế;

- TCTP 6.3.4. Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015 là 01 điểm, do tỉnh chưa thực hiện được nên tỉnh bị trừ 01 điểm.

+ Kết quả điểm điều tra xã hội học: TC 6.4. Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công đạt 3,22/4 điểm, bị trừ 0,78 điểm do:

- TCTP 6.4.1. Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị đạt 0,8/1 điểm;

- TCTP 6.4.2. Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công đạt 0,81/1 điểm;

- TCTP 6.4.3. Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đạt 0,81/1 điểm;

- TCTP 6.4.4. Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập đạt 0,8/1 điểm.

**- Hiện đại hóa hành chính (Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì)**

Đạt 12,57/15 điểm, tăng 0,75 điểm (bị trừ 1,06 điểm), xếp ở vị trí thứ 57/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 3 bậc so năm 2020 (đứng đầu tỉnh Bắc Giang, đứng

PHẦN NHẬN

cuối tỉnh Cao Bằng). Xếp vị trí thứ 12/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, giảm 2 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Cà Mau, đứng cuối tỉnh Bạc Liêu).

Nguyên nhân:

- TC 7.1. Ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh đạt 6,69/7,25 điểm, bị trừ 1,06 điểm do:

+ TCTP 7.1.3. Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử đạt 0,47/1 điểm, bị trừ 0,53 điểm (nội dung này do Văn phòng UBND tỉnh phụ trách);

+ TCTP 7.1.9. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia đạt 0,97/1 điểm, bị trừ 0,03 điểm, đến tháng 31/12/2021 đạt 97%.

+ TC 7.2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt 1,13/1,5 điểm, bị trừ 0,37 điểm do TCTP 7.2.1. Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ đạt 0,13/0,5 điểm, bị trừ 0,37 điểm do tỉnh chỉ có 176/1.381 TTHC có phát sinh hồ sơ, thuộc trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

+ TC 7.3. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) đạt 0,5/1,25 điểm, bị trừ 0,75 điểm do TCTP 7.3.1. Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI bị trừ 0,25 điểm do chỉ đạt 7,72% và TCTP 7.3.3. Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI bị trừ 0,5 điểm do chỉ đạt 16%.

• Kết quả điểm điều tra xã hội học đạt 3,25/4 điểm: Tại TC 7.5. Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính đạt 3,25/4 điểm, bị trừ 0,73 điểm do:

• TCTP 7.5.1. Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh đạt 0,82/1 điểm;

• TCTP 7.5.2. Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh đạt 0,81/1 điểm;

• TCTP 7.5.3. Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh đạt 0,81/1 điểm;

• TCTP 7.5.4. Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO đạt 0,81/1 điểm.

- **Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế – xã hội của tỉnh**

Đạt 29,3/33,5 điểm, tăng 2,04 điểm so với năm 2020, xếp ở vị trí thứ 47/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 10 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Quảng Ninh, đứng cuối tỉnh Tiền Giang), đứng vị trí thứ 8/13 khu vực đồng bằng sông Cửu

Long tăng 05 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Sóc Trăng, đứng cuối tỉnh Tiền Giang), cụ thể:

+ Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)

Chỉ số SIPAS có 05 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công được đánh giá trong năm 2021, gồm: Tiếp cận dịch vụ; giải quyết TTHC; thái độ công chức giải quyết TTHC; kết quả giải quyết TTHC cho người dân; tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC. Kết quả hài lòng của người dân, tổ chức tính năm 2021 đạt 8,39/10 điểm, tăng 0,43 điểm so với năm 2020, mức độ hài lòng là 64,94% xếp ở vị trí thứ 58/63 tỉnh, thành trong cả nước, bằng với năm 2020 (đứng đầu TP. Đà Nẵng, đứng cuối tỉnh Tiền Giang). Đứng vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long (đứng đầu tỉnh Bến Tre).

+ Khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 18,91/23,5 điểm, tăng 1,29 điểm so với năm 2020, xếp vị trí thứ 14/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 38 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Điện Biên, đứng cuối TP. Hồ Chí Minh) và đứng vị trí thứ 3/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 10 bậc so với năm 2020.

Nguyên nhân: Lãnh đạo quản lý của tỉnh tự trừ 4,59 điểm. Tổng số phiếu là 404 phiếu, trong đó đại biểu HĐND tỉnh 59 phiếu, lãnh đạo sở, ban, ngành tỉnh 71 phiếu, lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh 229 phiếu và Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện 45 phiếu.

+ Tác động đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đạt 2/6 điểm, tăng 0,14 điểm so với năm 2020, xếp vị trí thứ 55/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 11 bậc so với năm 2020 (đứng đầu TP. Đà Nẵng, đứng cuối tỉnh Tiền Giang) và đứng vị trí thứ 8/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 03 bậc so với năm 2020 (đứng đầu tỉnh Bạc Liêu, đứng cuối tỉnh Tiền Giang), cụ thể:

- TC 8.3. Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh đạt 1/2 điểm, tự trừ 01 điểm do TCTP 8.3.1. Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm, tỉnh tự trừ 01 điểm do tổng số doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2021 là 1.200 doanh nghiệp so với tổng số doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2020 là 1.450 doanh nghiệp đạt 17,24% (để đạt 01 điểm ở TCTP này thì tỉnh phải có tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới đạt từ 20% trở lên so với năm trước liền kề).

- TC 8.4. Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo kế hoạch được Chính phủ giao thì tỉnh tự trừ 1/1 điểm do thu ngân sách của tỉnh không đạt và vượt chỉ tiêu, để đạt điểm tiêu chí này thì thu ngân sách phải đạt 100% và vượt chỉ tiêu từ 4% trở lên.

- TC 8.5. Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) tỉnh bị trừ 1/1 điểm do tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn năm 2021 đạt 0,58%, tăng trưởng thấp hơn so với năm 2020 (đạt 3,05%).

- TC 8.6. Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao thì tỉnh tự trừ 1/1 điểm do thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội không đạt 100% chỉ tiêu theo kế hoạch.

## II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

### 1. Kết quả đạt được

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã tập trung chỉ đạo cụ thể hóa và ban hành kịp thời các văn bản, chỉ đạo điều hành thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2021 của Chính phủ và Bộ Nội vụ, đồng thời tổ chức triển khai quán triệt đến các ngành và địa phương nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ngành và địa phương trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Đã thành lập Ban Chỉ đạo cải thiện và nâng cao các Chỉ số: PCI, PAR INDEX, PAPI, SIPAS; ban hành Kế hoạch số 174/KH-UBND ngày 20/9/2021 về cải thiện và nâng cao các Chỉ số: PCI, PAR INDEX, PAPI, SIPAS; ban hành Kế hoạch về nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ và Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, chấm điểm cải cách hành chính của tỉnh sát với Bộ tiêu chí của Bộ Nội vụ và phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh; ban hành hướng dẫn chấm điểm cải cách hành chính đối với sở, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Công tác kiểm tra về cải cách hành chính đối với các sở, ngành và địa phương được quan tâm thực hiện theo kế hoạch. Trong năm 2021, do ảnh hưởng của dịch Covid-19, để phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh, ngoài những sở, ngành và địa phương được tiến hành kiểm tra trực tiếp theo kế hoạch, thì lần đầu tiên tỉnh thực hiện việc kiểm tra qua báo cáo tự kiểm tra của một số đơn vị (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Du lịch, Sở Y tế).

- Công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính tiếp tục được quan tâm chỉ đạo thực hiện, nhất là tuyên truyền về các Chỉ số: PCI, PAR INDEX, PAPI, SIPAS (do Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh thực hiện tuyên truyền ở một số huyện, thành phố trong tỉnh); việc thực hiện chính quyền điện tử, chính quyền số, thực hiện chuyển đổi số; tổ chức sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện; phân cấp tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức đúng theo quy định.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ lần đầu tiên tổ chức điều tra xã hội học nhóm đối tượng khảo sát là đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo, quản lý cấp sở, lãnh đạo quản lý cấp phòng thuộc sở; lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện phục vụ cho việc xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 được thực hiện trên phần

mềm, thông qua việc tiếp nhận phiếu khảo sát điện tử trực tuyến qua mail công vụ, gửi cho từng đối tượng được khảo sát, các đối tượng được khảo sát có nhận thức và trách nhiệm hơn trong việc điền vào phiếu điều tra xã hội học, thể hiện được tính khách quan, chính xác hơn so với trước.

- Đi đôi với chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ và giải pháp cải cách hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh và các biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid -19, qua đó góp phần kiểm soát tốt dịch bệnh covid-19, phục hồi và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tốc độ tăng trưởng dương (0,58%) là một điểm sáng và đáng biểu dương về sự nỗ lực của Đảng bộ, chính quyền, Nhân dân và cộng đồng các doanh nghiệp của tỉnh trong năm 2021.

Nhìn chung, kết quả điểm số cải cách hành chính của tỉnh có tăng hơn so với năm 2020, tăng 2,06 điểm và một số tiêu chí thành phần được quan tâm chỉ đạo và có sự cải thiện về điểm số và thứ hạng như: Có 02 lĩnh vực tăng điểm và tăng hạng: (1) Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL (tăng 0,42 điểm, xếp hạng 14/63 và tăng 28 bậc so với năm); (2) Cải cách tổ chức bộ máy (tăng 0,69 điểm, xếp hạng 4/63 tỉnh, thành phố và tăng 29 bậc); (3) Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (tăng 0,95 điểm, xếp hạng 43/63 tỉnh, thành phố, tăng 14 bậc); (4) kết quả điều tra xã hội học lãnh đạo, quản lý (tăng 0,53%, xếp hạng 14/63 tỉnh, thành phố, tăng 38 bậc so với năm 2020); (5) tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

### **a) Về điểm số chuyên môn**

- Mặc dù Ủy ban nhân dân tỉnh đã có nhiều nỗ lực và tập trung lãnh đạo, chỉ đạo các ngành và địa phương có giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX của tỉnh trong năm 2021, tuy nhiên Chỉ số PAR INDEX của tỉnh vẫn chưa được cải thiện về thứ hạng và 02 năm liên tục bị giảm hạng và nằm trong vị trí xếp hạng và nhóm có chỉ số thấp so với cả nước, theo đó:

+ Một số lĩnh vực của Chỉ số PAR INDEX chưa có sự cải thiện về điểm và thứ hạng so với năm 2020: (1) Công tác chỉ đạo, điều hành (xếp hạng 63/63 tỉnh, thành phố, bằng năm 2020); (2) Cải cách TTHC (xếp hạng 54/63, giảm 43 bậc so với năm 2020); (3) Cải cách tài chính công (xếp hạng 61/63, giảm 14 bậc).

+ Có 02 lĩnh vực tuy tăng điểm nhưng giảm hạng: (1) Hiện đại hóa nền hành chính (xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 02 bậc); (2) Tác động của CCHC đến thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh (xếp hạng 55/63, giảm 11 bậc so với năm 2020).

b) Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)

Chỉ số SIPAS cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ của tỉnh năm 2021, tuy có tăng 01 bậc (từ nhóm 4 lên nhóm 3), nhưng vẫn ở vị trí xếp hạng thấp so với cả nước (hạng 58/63, bằng với năm 2020).

c) Khảo sát sự hài lòng của lãnh đạo, quản lý ở tỉnh chưa hài lòng thuộc các lĩnh vực:

*Thứ nhất, xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh*

Tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành, lãnh đạo, quản lý của tỉnh chưa hài lòng về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh; tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh và tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh.

*Thứ hai, tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính*

Tình hình thực hiện quy chế làm việc lãnh đạo, quản lý của tỉnh chưa hài lòng về tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh và tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện.

*Thứ ba, tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức thi lãnh đạo, quản lý của tỉnh chưa hài lòng về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức và tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức.*

*Thứ tư, tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức thi lãnh đạo, quản lý của tỉnh chưa hài lòng về năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc; tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc; tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc và tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính.*

*Thứ năm, tác động của cải cách đến quản lý tài chính công lãnh đạo, quản lý của tỉnh chưa hài lòng về thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công; tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính và tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.*

*Thứ sáu*, tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính lãnh đạo, quản lý của tỉnh chưa hài lòng về tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh; mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh; mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh và tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO.

#### d) Tác động đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

Do bị ảnh hưởng nghiêm trọng của đại dịch Covid-19 nên tác động đến kết quả thực hiện nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần ở lĩnh vực này thực hiện không đạt như: Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh; thu ngân sách của tỉnh; tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) tỉnh và mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do Hội đồng nhân dân tỉnh giao không đạt được điểm.

### 3. Nguyên nhân

Tuy nhiên, bên cạnh các nguyên nhân khách quan thì nguyên nhân chủ quan đó là:

- Vai trò trách nhiệm của người đứng đầu một số sở ngành, địa phương từng lúc thiếu sự quyết liệt trong chỉ đạo tổ chức thực hiện công tác CCHC ở ngành và địa phương mình, nhất là trong việc đề ra các giải pháp để khắc phục, cải thiện nâng lên các điểm số và thứ hạng tiêu chí (nội dung, lĩnh vực), tiêu chí thành phần. Do đó một số tiêu chí và tiêu chí thành phần chưa cải thiện, khắc phục có hiệu quả và còn kéo dài nhiều năm.

- Các cơ quan chủ trì được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ chưa phát huy tốt vai trò tham mưu cho Ban Chỉ đạo của tỉnh trong việc lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện và chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế để cải thiện, nâng lên Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS.

- Công tác thông tin tuyên truyền về nội dung, vai trò, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác CCHC trong lãnh đạo các cấp và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân chưa thực sự sâu, rộng, chưa tạo được hiệu ứng lan tỏa trong đại bộ phận người dân, doanh nghiệp; hình thức tuyên truyền cải cách hành chính chưa có sự đổi mới.

- Trong chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC có mặt chưa sâu sát, thiếu thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh; việc tổ chức thực hiện khắc phục các tồn tại, hạn chế sau thanh tra, kiểm tra chưa tốt; việc lãnh đạo, chỉ đạo, rà soát và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ do Chính phủ giao chưa được quan tâm thường xuyên và thực hiện chưa tốt, một số nhiệm vụ thực hiện chưa hoàn thành hoặc hoàn thành nhưng quá hạn; chưa có mô hình mới, sáng kiến mới về cải cách hành chính; vẫn còn các trường hợp cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật, kỷ cương; vẫn còn tình trạng hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn so với quy định (ở cả 3

cấp); tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của một số bộ phận cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC trong thực thi công vụ chưa tốt, còn gây khó khăn, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

### **III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG LÊN ĐIỂM SỐ VÀ THỨ HẠNG CHỈ SỐ PAR INDEX NĂM 2022**

#### **1. Đối với các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố**

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số PAR INDEX năm 2021 của tỉnh và kết quả công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về xếp loại thực hiện công tác CCHC của các sở, ban, ngành và địa phương, tiến hành tổ chức đánh giá, xác định rõ những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân, đề ra giải pháp khắc phục, cải thiện và nâng cao hiệu quả thực hiện CCHC trong năm 2022, trong đó quan tâm xây dựng kế hoạch phải hết sức cụ thể, nhất là phù hợp với tình hình thực tế của từng ngành, từng địa phương.

- Tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện tốt các nội dung, giải pháp đã đề ra theo Kế hoạch số 174/KH-UBND ngày 20/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh, trong đó tập trung giải quyết tốt 03 nhóm vấn đề về: “Cải cách hành chính” - “Công khai minh bạch” - “Trách nhiệm giải trình”.

- Người đứng đầu các sở, ngành và địa phương phải thường xuyên theo dõi, tổ chức kiểm tra, đánh giá công tác chỉ đạo, điều hành và thực hiện nhiệm vụ CCHC đối với các đơn vị trực thuộc của cơ quan, địa phương. Qua kiểm tra, chỉ đạo chấn chỉnh và đề ra các giải pháp cụ thể để khắc phục đạt kết quả.

- Quan tâm đổi mới hình thức tuyên truyền, gắn với đẩy mạnh công tác tuyên truyền CCHC bằng nhiều hình thức phù hợp nhằm nâng cao nhận thức, vai trò trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu sở, ban, ngành, địa phương và tạo sự đồng thuận của xã hội tích cực tham gia thực hiện CCHC (để người dân tổ chức hiểu rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình trong việc tham gia giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước).

- Tích cực nghiên cứu, áp dụng, thí điểm và nhân rộng các mô hình, sáng kiến hay trong CCHC; biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân điển hình làm tốt công tác CCHC.

- Thực hiện tốt công tác bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được cấp thẩm quyền phê duyệt; kịp thời xây dựng đề án điều chỉnh vị trí việc làm sau khi sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy; tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức bảo đảm phù hợp vị trí việc làm đã được phê duyệt; tuyển dụng viên chức phải đáp ứng trình độ, năng lực và vị trí việc làm cần tuyển; rà soát,

báo cáo đánh giá tỷ lệ phần trăm (%) viên chức được bố trí đúng với vị trí việc làm trong đơn vị và gửi về Sở Nội vụ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm.

- Kiện toàn hoặc thành lập mới Ban Chỉ đạo cải cách hành chính và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo các cấp.

## **2. Đối với các sở, ngành tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác CCHC của tỉnh**

### **a) Sở Nội vụ**

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh kiện toàn Ban Chỉ đạo, Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo về cải thiện và nâng cao các Chỉ số: PCI, PAR INDEX, PAPI, SIPAS.

- Phối hợp với các sở, ngành liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập các đoàn thanh tra, kiểm tra về công tác CCHC, công vụ đối với các sở, ban, ngành tỉnh và địa phương.

### **b) Sở Tư pháp**

Phối hợp tốt với Sở Nội vụ, Bộ Nội vụ trong triển khai điều tra xã hội học nhằm nâng lên điểm số tiêu chí 2.4. Tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành.

### **c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

- Theo dõi chặt chẽ các nội dung công việc do Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho các sở, ban, ngành và địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; kịp thời đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị, địa phương trình văn bản theo đúng thời hạn được giao.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, hạn chế tối đa hồ sơ trễ hạn.

### **d) Sở Tài chính**

- Tăng cường công tác quản lý tài sản công, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các quy định, văn bản đôn đốc và hướng dẫn các đơn vị đẩy nhanh tiến độ thực hiện các kết luận của Thanh tra Bộ Tài chính và Kiểm toán Nhà nước đúng theo quy định, phần đầu số tiền nộp vào ngân sách đạt từ 70% trở lên.

- Rà soát hoàn thành và lập các phương án sắp xếp nhà, đất trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt. Phần đầu đến cuối năm 2022 có ít nhất 90% các phương án sắp xếp nhà, đất được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt. Tiếp tục rà soát những đơn vị sự nghiệp công lập có nguồn thu đảm bảo tự chủ chi thường xuyên.

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn lực phù hợp để triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ thực hiện CCHC, xây dựng và triển khai chuyển đổi số.

#### đ) Sở Thông tin và Truyền thông

- Tiếp tục liên hệ với Văn phòng Chính phủ rà soát, đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia các dịch vụ công còn lại.

- Nâng cấp phần mềm Cổng dịch vụ công của tỉnh lên phiên bản 7.2 nhằm đáp ứng kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia, nhất là giao diện của phần mềm để thực hiện dễ người dân, doanh nghiệp dễ thao tác.

- Triển khai thực chất việc xây dựng Chính quyền điện tử, hướng tới Chính phủ số theo mục tiêu mà Chính phủ đã đặt ra tại Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Trong đó, cần tạo lập và kết nối liên thông cơ sở dữ liệu giữa các cơ quan quản lý nhà nước, hướng tới việc không yêu cầu cá nhân, tổ chức phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thủ tục hành chính trước đó hoặc kết quả giải quyết thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước đã thực hiện.

- Tăng cường đưa những TTHC để thực hiện lên Cổng dịch vụ công trực tuyến thường xuyên cập nhật các thủ tục hành chính khi có điều chỉnh, bổ sung lên Cổng dịch vụ công tỉnh, nhất là quy hoạch sử dụng đất; tích hợp mạng xã hội Zalo để thông tin và trả kết quả giải quyết TTHC dưới dạng điện tử cho người dân, doanh nghiệp, tuyên truyền qua tờ rơi.

- Tăng cường triển khai chữ ký số cho lãnh đạo cấp sở, ngành, lãnh đạo cấp phòng và lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Phối hợp Bưu điện tỉnh tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, tư vấn và hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh và lựa chọn dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ BCCI; tập huấn, hướng dẫn cho nhân viên các điểm bưu điện trên địa bàn tỉnh sử dụng Cổng dịch vụ công để hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến; tích hợp Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh với hệ thống dịch vụ BCCI của Bưu điện Việt Nam.

#### e) Sở Kế hoạch và Đầu tư

- Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp và cải thiện trách nhiệm giải trình giữa các cơ quan chính quyền các cấp, chủ động nắm bắt và tháo gỡ nhanh chóng các khó khăn, vướng mắc về cơ chế, chính sách và quy định pháp luật liên quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, đề xuất kịp thời phương án giải quyết các vấn đề vượt thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh đến Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương nhằm khai thông nguồn lực cho sản xuất kinh doanh và thúc đẩy đầu tư.

- Phối hợp với Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh tiến hành tổ chức đối-thoại doanh nghiệp định kỳ hoặc đột xuất, trong đó đảm bảo các cuộc gặp mặt, đối-thoại này có sự tham gia của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Qua đó, cung cấp thông tin các chủ trương chính sách của tỉnh và kịp thời giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp.

d) Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh theo dõi, giám sát quá trình giải quyết; định kỳ tiến hành đánh giá công khai kết quả giải quyết vướng mắc từ các doanh nghiệp. Đăng tải kịp thời những thông tin về phản hồi, đánh giá, phản ánh vướng mắc kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp; tiếp tục tổ chức và thực hiện việc đánh giá thực thi công vụ của các sở, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện thông qua việc xây dựng thực hiện tốt vai trò là cầu nối giữa chính quyền với các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

## **Phần II**

### **KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ PAPI**

#### **I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

Chỉ số PAPI cấp tỉnh ở Việt Nam là công cụ phản ánh tiếng nói người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp. Chỉ số PAPI đo lường trải nghiệm của người dân với việc thực thi chính sách, pháp luật, quy định của các cấp chính quyền năm 2021 được đánh giá dựa trên 08 chỉ số nội dung với 28 chỉ số nội dung thành phần (giảm 01 chỉ số nội dung so với năm 2020), mỗi chỉ số nội dung được xác định 10 điểm, tổng số 80 điểm, cụ thể:

##### **1. Kết quả khảo sát Chỉ số PAPI 2021 đối với tỉnh**

Năm 2021, Chỉ số PAPI của tỉnh được khảo sát tại 03 đơn vị hành chính cấp huyện gồm: Thành phố Rạch Giá, huyện Giồng Riềng, huyện Giang Thành và 06 đơn vị hành chính cấp xã gồm: Phường Vĩnh Thanh Vân (khu phố 3 và khu phố 5), phường Vĩnh Lạc (khu phố 1 và khu phố 5) thuộc thành phố Rạch Giá; thị trấn Giồng Riềng (khu phố 3 và khu phố Vĩnh Hòa), xã Bàn Tân định (ấp Nguyễn Tấn Thêm và ấp Sở Tại) thuộc huyện Giồng Riềng; xã Vĩnh Điều (ấp Cống Cả và ấp Vĩnh Lợi), xã Tân Khánh Hòa (ấp Hòa Khánh và ấp Tân Thạnh) thuộc huyện Giang Thành với 195 phiếu khảo sát. Theo báo cáo của Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT) và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) công bố vào ngày 13/5/2022 tại Hà Nội thì kết quả PAPI 2021 của tỉnh được tổng số 39,52/80 điểm, giảm 1,28 điểm so với năm 2020, xếp vị trí thứ 57/63 tỉnh, thành trong cả nước, giảm 01 bậc so với năm 2020 và thuộc nhóm đạt điểm thấp, nhóm 4 (kết quả điểm số được xếp thứ tự theo 04 nhóm: Nhóm 1 đạt điểm cao nhất có 15 tỉnh, thành; nhóm 2

đạt điểm trung bình cao có 15 tỉnh, thành; nhóm 3 đạt điểm trung bình thấp có 15 tỉnh, thành và nhóm 04 đạt điểm thấp nhất có 15 tỉnh, thành)<sup>2</sup>. Chỉ số cao nhất là 48,059 điểm, trung vị là 42,269 và thấp nhất là 37,223 điểm cụ thể như sau:

a) Chỉ số tham gia của người dân ở cấp cơ sở

Tham gia tích cực và chủ động vào đời sống chính trị, kinh tế, xã hội của đất nước là quyền Hiến định của mọi người dân Việt Nam, đặc biệt là những người từ 18 tuổi trở lên. Việc tham gia đó có ý nghĩa quan trọng để người dân phát huy quyền làm chủ, góp phần cải thiện hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật ở địa phương.

Kết quả điểm số đạt 3,91/10 điểm, giảm 0,34 điểm so với năm 2020 (4,25 điểm) và xếp vị trí thứ 58/60 tỉnh, thành trong cả nước, bằng năm 2020 và thuộc nhóm điểm thấp của cả nước; xếp vị trí thứ 11/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                   | Điểm chuẩn      | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Tham gia của người dân ở cấp cơ sở</b>                                                                  | <b>1-10</b>     | <b>4,25</b> | <b>3,91</b> | <b>-0,34</b>                |
| <b>1.1: Tri thức công dân</b>                                                                              | <b>0,25-2,5</b> | <b>0,79</b> | <b>0,64</b> | <b>-0,15</b>                |
| Hiểu biết về chính sách hiện hành (%)                                                                      | 0%-100%         | 57,49%      | 50,64%      | -6,85%                      |
| Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)                                                                           | 0%-100%         | 19,21%      | 9,59%       | -9,63%                      |
| <b>1.2: Cơ hội tham gia</b>                                                                                | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,34</b> | <b>1,24</b> | <b>-0,09</b>                |
| Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%)                                         | 0%-100%         | 26,85%      | 21,57%      | -5,28%                      |
| Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%)                                          | 0%-100%         | 10,88%      | 1,57%       | -9,31%                      |
| Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân lần gần đây nhất (%)                     | 0%-100%         | 61,58%      | 47,23%      | -14,34%                     |
| Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)                              | 0%-100%         | 38,19%      | 48,06%      | 9,87%                       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu (%)                            | 0%-100%         | 76,80%      | 78,55%      | 1,75%                       |
| Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố (%)                                     | 0%-100%         | 71,52%      | 66,05%      | -5,46%                      |
| <b>1.3: Chất lượng bầu cử</b>                                                                              | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,35</b> | <b>1,35</b> | <b>0,00</b>                 |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố (%) | 0%-100%         | 39,04%      | 30,88%      | -8,16%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố (%)                 | 0%-100%         | 40,37%      | 39,63%      | -0,74%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%)            | 0%-100%         | 92,18%      | 93,16%      | 0,98%                       |

<sup>2</sup> Dữ liệu 03 tỉnh Quảng Ninh, Bắc Ninh và Bắc Giang bị nhiễu do yếu tố chủ quan và do đó không đưa vào báo cáo chung.

|                                                                                                                                    |                 |             |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%)                           | 0%-100%         | 59,39%      | 49,45%      | -9,94%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%)                                               | 0%-100%         | 24,26%      | 44,88%      | 20,62%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)                                                                   | 0%-100%         | 99,01%      | 88,86%      | -10,15%      |
| <b>1.4: Đóng góp tự nguyện</b>                                                                                                     | <b>0,25-2,5</b> | <b>0,78</b> | <b>0,68</b> | <b>-0,10</b> |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%)                      | 0%-100%         | 37,93%      | 33,45%      | -4,48%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%) | 0%-100%         | 18,74%      | 12,55%      | -6,20%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)                                           | 0%-100%         | 67,75%      | 68,18%      | 0,43%        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%)                   | 0%-100%         | 24,28%      | 29,91%      | 5,63%        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%)                 | 0%-100%         | 19,46%      | 20,91%      | 1,45%        |

#### Nguyên nhân:

- Tri thức công dân: Hiểu biết về chính sách hiện hành (50,64%) và hiểu biết về vị trí lãnh đạo (9,59%).

- Cơ hội tham gia: Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể (21,57%); tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (1,57%); tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu HĐND lần gần đây nhất (47,23%); tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (48,06%); tỷ lệ người trả lời cho biết Trưởng ấp, khu phố là do dân bầu (78,55%) và tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu Trưởng ấp, khu phố (66,05%).

- Chất lượng bầu cử: Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu Trưởng ấp, khu phố (30,88%); tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu Trưởng ấp, khu phố (39,63%); tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu Trưởng ấp, khu phố là bỏ phiếu kín (93,16%); tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử Trưởng ấp, khu phố được niêm yết công khai (49,45%); tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (44,48%) và tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (88,86%).

- Đóng góp tự nguyện: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (33,45%); tỷ lệ người trả lời cho biết Ban thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám

b) Chỉ số công khai minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 4,20/10 điểm, giảm 0,61 điểm so với năm 2020 (4,81 điểm) và xếp vị trí thứ 60/60 tỉnh thành trong cả nước, giảm 02 bậc so với năm 2020 và thuộc nhóm điểm thấp của cả nước; xếp vị trí thứ 13/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                                  | Điểm chuẩn      | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách</b>                                                                   | <b>1-10</b>     | <b>4,81</b> | <b>4,20</b> | <b>-0,61</b>                |
| <b>2.1: Tiếp cận thông tin</b>                                                                                            | <b>0,25-2,5</b> | <b>0,74</b> | <b>0,70</b> | <b>-0,04</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)                 | 0%-100%         | 10,46%      | 5,37%       | -5,09%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)                   | 0%-100%         | 6,86%       | 4,53%       | -2,33%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%)                                     | 0%-100%         | 8,87%       | 4,53%       | -4,34%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (%)                | 0%-100%         | 8,43%       | 4,64%       | -3,79%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%) | 0%-100%         | 98,80%      | 100,00%     | 1,20%                       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)              | 0%-100%         | 100,00%     | 100,00%     | 0,00%                       |
| <b>2.2: Công khai danh sách hộ nghèo</b>                                                                                  | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,50</b> | <b>1,48</b> | <b>-0,02</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%)                             | 0%-100%         | 48,28%      | 44,76%      | -3,51%                      |
| Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)               | 0%-100%         | 47,32%      | 42,86%      | -4,46%                      |
| Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)               | 0%-100%         | 36,30%      | 38,11%      | 1,80%                       |

|                                                                                                                                       |                 |             |             |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường</b>                                                                                | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,24</b> | <b>1,16</b> | <b>-0,08</b> |
| Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)                                                                            | 0%-100%         | 28,85%      | 21,74%      | -7,11%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)                                                                | 0%-100%         | 31,99%      | 21,14%      | -10,85%      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%)                              | 0%-100%         | 71,11%      | 76,02%      | 4,91%        |
| <b>2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất</b>                                                               | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,33</b> | <b>0,86</b> | <b>-0,47</b> |
| Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)                                         | 0%-100%         | 5,95%       | 5,83%       | -0,12%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (%)                              | 0%-100%         | 2,27%       | 0,00%       | -2,27%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (%) | 0%-100%         | 100,00%     | 100,00%     | 0,00%        |
| Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi)                           | 1-3 điểm        | 2,21        | 2,00        | -0,21        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%)                        | 0%-100%         | 82,33%      | 78,20%      | -4,14%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%)                                 | 0%-100%         | 46,18%      | 0,00%       | -46,18%      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới (%)                       | 0%-100%         | 100,00%     | 42,32%      | -57,68%      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%)                            | 0%-100%         | 93,42%      | 100,00%     | 6,58%        |
| Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)                                | 0%-100%         | 49,60%      | 29,57%      | -20,03%      |

Nguyên nhân:

- Tiếp cận thông tin: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (5,37%); tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (4,53%); tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (4,53%); tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (4,64%); tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (100%) và tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (100%).

- Công khai danh sách hộ nghèo: Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (44,76%); có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (42,86% người trả lời cho là đúng) và có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (8,11% người trả lời cho là đúng).

- Công khai thu, chi ngân sách cấp xã: Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (21,74%); tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (21,14%) và tỷ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố đạt 76,02%.

- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất: Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (5,83%); tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (0%); tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (100%); ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi) đạt 2/3 điểm; tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (78,20%); tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (0%); tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới (42,32%); tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (100%) và tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (29,57%).

### c) Chỉ số trách nhiệm giải trình với người dân

Chỉ số nội dung này đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền và đánh giá mức độ tin tưởng của người dân vào Tòa án và cơ quan tư pháp địa phương.

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 4,09/10 điểm, giảm 0,75 điểm so với năm 2020 (4,84 điểm) và xếp vị trí thứ 48/60 tỉnh, thành trong cả nước, giảm 11 bậc so với năm 2020 và thuộc nhóm trung bình thấp; xếp vị trí thứ 8/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                         | Điểm chuẩn       | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Trách nhiệm giải trình với người dân</b>                                                                      | <b>1-10</b>      | <b>4,84</b> | <b>4,09</b> | <b>-0,75</b>                |
| <b>3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền</b>                                                    | <b>0,33-3,33</b> | <b>2,01</b> | <b>1,95</b> | <b>-0,06</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố (TDP) để giải quyết khúc mắc (%) | 0%-100%          | 30,30%      | 31,49%      | 1,19%                       |

|                                                                                                                        |                  |             |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|--------------|
| Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với Trưởng thôn/Tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)          | 0%-100%          | 87,79%      | 92,18%      | 4,40%        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)                            | 0%-100%          | 27,66%      | 18,93%      | -8,73%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)              | 0%-100%          | 81,67%      | 91,25%      | 9,58%        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)                                  | 0%-100%          | 13,93%      | 15,92%      | 1,99%        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)                    | 0%-100%          | 96,84%      | 90,00%      | -6,84%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)                            | 0%-100%          | 4,86%       | 5,83%       | 0,97%        |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)              | 0%-100%          | 83,65%      | 75,00%      | -8,65%       |
| <b>3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân</b>                                                         | <b>0,33-3,33</b> | <b>0,93</b> | <b>0,43</b> | <b>-0,50</b> |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (%)          | 0%-100%          | 22,29%      | 14,29%      | -8,00%       |
| Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%) | 0%-100%          | 18,04%      | 11,38%      | -6,66%       |
| <b>3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp</b>                                                                                   | <b>0,33-3,33</b> | <b>1,90</b> | <b>1,72</b> | <b>-0,18</b> |
| Tỷ lệ người trả lời tin vào Tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%)                                               | 0%-100%          | 87,08%      | 83,70%      | -3,38%       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng Tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%)                                 | 0%-100%          | 82,44%      | 67,39%      | -15,05%      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi Tòa án khi có tranh chấp dân sự (%)                          | 0%-100%          | 3,62%       | 8,40%       | 4,78%        |

Nguyên nhân:

- Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền: Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với Trưởng ấp, khu phố để giải quyết khúc mắc (31,49%); tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với Trưởng ấp, khu phố để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (92,18%); tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ Ủy ban nhân dân xã/phường để giải quyết khúc mắc (18,93%); tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ Ủy ban nhân dân xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (91,25%); tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (15,92%); tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (90%); tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (5,83%) và tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (75%).

- Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân: Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (14,29%) và tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (11,38%).

- Tiếp cận dịch vụ tư pháp: Tỷ lệ người trả lời tin vào Tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (83,70%); tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng Tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (67,39%) và tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi Tòa án khi có tranh chấp dân sự (8,40%).

d) Chỉ số kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

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 phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân.

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 6,62/10 điểm, giảm 0,25 điểm so với năm 2020 (6,87 điểm) và xếp vị trí thứ 39/60 tỉnh thành trong cả nước, giảm 5 bậc so với năm 2020 và thuộc nhóm điểm trung bình thấp; xếp vị trí 9/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                                | Điểm chuẩn      | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công</b>                                                                          | <b>1-10</b>     | <b>6,87</b> | <b>6,62</b> | <b>-0,25</b>                |
| <b>4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương</b>                                                           | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,65</b> | <b>1,58</b> | <b>-0,07</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%)                         | 0%-100%         | 63,82%      | 62,35%      | -1,47%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)      | 0%-100%         | 61,85%      | 53,89%      | -7,96%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%)                     | 0%-100%         | 61,33%      | 61,07%      | -0,26%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%)             | 0%-100%         | 24,39%      | 15,85%      | -8,55%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân cấp xã (%) | 0%-100%         | 27,43%      | 30,82%      | 3,39%                       |
| <b>4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công</b>                                                            | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,99</b> | <b>1,94</b> | <b>-0,05</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh (%)          | 0%-100%         | 61,31%      | 63,48%      | 2,16%                       |

|                                                                                                                                                              |                 |             |             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| Tỷ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiêu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn (%)                                            | 0%-100%         | 73,17%      | 63,03%      | -10,13%      |
| <b>4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công</b>                                                                                                      | <b>0,25-2,5</b> | <b>1,22</b> | <b>1,13</b> | <b>-0,09</b> |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%)                                                   | 0%-100%         | 58,30%      | 55,74%      | -2,55%       |
| Mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào) | 0-5 điểm        | 1,40        | 1,13        | -27,12%      |
| <b>4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương</b>                                                                                            | <b>0,25-2,5</b> | <b>2,01</b> | <b>1,97</b> | <b>-0,04</b> |
| Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%)                                                                             | 0%-100%         | 97,83%      | 99,16%      | 1,33%        |
| Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%)                                                  | 0%-100%         | 49,75%      | 45,05%      | -4,70%       |
| Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)                                                                                               | 0-150.000VNĐ    | 23.808      | 24.969      | 1.161,04     |
| Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)                                                                                                           | 0%-100%         | 0,00%       | 0,00%       | 0,00%        |
| Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải 'chung chi' (%)                                                                                                        | 0%-100%         | 24,37%      | 64,27%      | 39,89%       |
| Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi' (%)                                               | 0%-100%         | 53,08%      | 49,75%      | -3,33%       |

#### Nguyên nhân:

- Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương: Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (62,35%); tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (53,89%); tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân cấp xã (61,07%); tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (15,85%) và tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân cấp xã (30,82%).

- Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (63,48%) và tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (63,03%).

- Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công: Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (55,74%) và mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng

khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào) đạt 1,13/5 điểm.

- Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương: Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hỏi lộ trong 12 tháng vừa qua (99,16%); tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (45,05%); mức tiền đòi hỏi lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ) chiếm 24.969/150.000 VNĐ; người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hỏi lộ 0%; tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải 'chung chi' (64,27%) và tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi' (49,75%).

e) Chỉ số thủ tục hành chính công

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. 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.

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 7,02/10 điểm, giảm 0,44 điểm so với năm 2020 (7,46 điểm) và xếp vị trí thứ 44/60 tỉnh, thành trong cả nước, giảm 22 bậc so với năm 2020 và thuộc nhóm trung bình thấp; xếp vị trí thứ 11/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                                   | Điểm chuẩn       | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Thủ tục hành chính công (những nội dung có thay đổi năm 2021)</b>                                                       | <b>1-10</b>      | <b>7,46</b> | <b>7,02</b> | <b>-0,44</b>                |
| <b>5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền</b>                                                                   | <b>0,33-3,33</b> | <b>1,80</b> | <b>2,33</b> | <b>0,53</b>                 |
| Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền (%)                                                | 0%-100%          | 25,27%      | 17,69%      | -7,58%                      |
| Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)                                                  | 0-4 điểm         | 3,81        | 3,98        | 17,06%                      |
| Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)                                                                             | 1-5 điểm         | 4,42        | 4,21        | -21,39%                     |
| <b>5.3: Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (CNQSDĐ)</b>                                               | <b>0,33-3,33</b> | <b>1,90</b> | <b>2,18</b> | <b>0,28</b>                 |
| Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)                                      | 0%-100%          | 9,46%       | 15,86%      | 6,40%                       |
| Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%) | 0%-100%          | 90,30%      | 56,19%      | -34,11%                     |
| Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)                                  | 0%-100%          | 100,00 %    | 75,92%      | -24,08%                     |
| Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí)                                    | 0-4 điểm         | 3,73        | 3,36        | -0,37                       |
| Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)                                                                             | 1-5 điểm         | 4,47        | 3,82        | -0,66                       |

|                                                                                                       |                  |             |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>5.4: Dịch vụ hành chính cấp xã/phường</b>                                                          | <b>0,33-3,33</b> | <b>1,89</b> | <b>2,52</b> | <b>0,63</b> |
| Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình/bản thân đã làm thủ tục hành chính ở UBND xã/phường/thị trấn (%) | 0%-100%          | 31,54%      | 33,12%      | 1,58%       |
| Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục (%)             | 0%-100%          | 95,56%      | 94,92%      | -0,64%      |
| Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (4 tiêu chí)                                    | 0-4 điểm         | 3,42        | 3,37        | -0,05       |
| Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)                                                        | 1-5 điểm         | 4,07        | 4,16        | 0,08        |

Nguyên nhân:

- Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền: Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền (17,69%); tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí) đạt 3,98/4 điểm và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (4,21/5 điểm).

- Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (15,86%); tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (56,19%); tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (75,92%); tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí) đạt 3,36/4 điểm và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (3,82/5 điểm).

- Dịch vụ hành chính cấp xã: Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình/bản thân đã làm thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn (33,12%); tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều "cửa" để làm xong thủ tục (94,92%); tổng chất lượng dịch vụ hành chính của Ủy ban nhân dân xã/phường (4 tiêu chí) đạt 3,37/4 điểm và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (4,16/5 điểm).

#### g) Chỉ số cung ứng dịch vụ công

Chỉ số này đo lường mức độ hiệu quả cung ứng các dịch vụ công căn bản cho người dân. Thông qua khảo sát, người dân chia sẻ trải nghiệm của mình 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.

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 7,34/10 điểm, tăng 0,82 điểm so với năm 2020 (6,52 điểm) và xếp vị trí thứ 53/60 tỉnh, thành trong cả nước, tăng 07 hạng so với năm 2020 và thuộc nhóm thấp của cả nước; xếp vị trí thứ 12/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                 | Điểm chuẩn | Năm 2020 | Năm 2021 | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|------------------------------------------|------------|----------|----------|-----------------------------|
| Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công | 1-10       | 6,52     | 7,34     | 0,82                        |

|                                                                                                                                                 |                    |             |             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>6.1: Y tế công lập</b>                                                                                                                       | <b>0,25-2,5</b>    | <b>1,87</b> | <b>1,91</b> | <b>0,04</b>  |
| Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế (%)                                                                                                       | 0%-100%            | 81,99%      | 82,17%      | 0,19%        |
| Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)                                                                     | 0-4 điểm           | 3,51        | 3,53        | 1,59%        |
| Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)                                                                      | 0-5 điểm           | 4,26        | 4,12        | -14,59%      |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)                                                                  | 0%-100%            | 64,49%      | 75,47%      | 10,99%       |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)                                                               | 0%-100%            | 58,50%      | 82,48%      | 23,98%       |
| Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)                                                                                        | 1-10 điểm          | 5,77        | 4,17        | -1,60        |
| <b>6.2: Giáo dục tiểu học công lập</b>                                                                                                          | <b>0,25-2,5</b>    | <b>1,00</b> | <b>1,57</b> | <b>0,57</b>  |
| Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)                                                                                       | Tối thiểu - Tối đa | 2,00        | 1,25        | -0,75        |
| Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)                                                                                       | Tối thiểu - Tối đa | 10,00       | 10,00       | 0,00         |
| Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)                                                              | 0-5 điểm           | 4,22        | 4,01        | -0,21        |
| Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí)                                                                              | 0-8 điểm           | 4,92        | 4,57        | -0,35        |
| <b>6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản</b>                                                                                                               | <b>0,25-2,5</b>    | <b>2,16</b> | <b>1,98</b> | <b>-0,18</b> |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)                                                                                 | 0%-100%            | 98,72%      | 97,81%      | -0,91%       |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%)*                                                         | 0%-100%            | 6,77%       | 7,94%       | 1,17%        |
| Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)                                                                     | 1-4 điểm           | 3,61        | 3,22        | -0,38        |
| Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)                                           | 0-4 điểm           | 2,72        | 2,02        | -0,70        |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà) | 0%-100%            | 69,03%      | 58,80%      | -10,22%      |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)                                 | 0%-100%            | 5,75%       | 11,77%      | 6,02%        |
| <b>6.4: An ninh, trật tự khu dân cư</b>                                                                                                         | <b>0,25-2,5</b>    | <b>1,48</b> | <b>1,87</b> | <b>0,40</b>  |
| Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)                                                           | 1-3 điểm           | 2,26        | 2,16        | -0,10        |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)                                                    | 0%-100%            | 3,58%       | 13,66%      | 10,08%       |
| Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)                                                 | 0%-100%            | 7,51%       | 6,10        | 6,03         |
| Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn)*                                                                               | 1-3 điểm           | 2,43        | 2,18        | -0,25        |

|                                                                     |          |      |      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------|------|-------|
| Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm<br>(3=rất an toàn)* | 1-3 điểm | 2,02 | 1,94 | -0,08 |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------|------|-------|

Nguyên nhân:

- Y tế công lập: Tỷ lệ người dân được hỏi có bảo hiểm y tế (82,17%); tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt) đạt 3,53/4 điểm; dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt) đạt 4,12/5 điểm; tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (75,47%); tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 06 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (82,48%) và tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí) đạt 4,17/10 điểm.

- Giáo dục tiểu học công lập: Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị) 1,25%; quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị) 10 so sánh tối đa, tối thiểu; nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt) đạt 4,01/5 điểm và tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí) đạt 4,57/8 điểm.

- Cơ sở hạ tầng cơ bản: Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (97,81%); tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (7,94%) nội dung có thay đổi so với năm 2020; loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa) đạt 3,22/4 điểm; mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày) đạt 2,02/4 điểm; tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà) 58,80% và tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối) 11,77%.

- An ninh trật tự khu dân cư: Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn) đạt 2,16/3 điểm; tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (13,66%); tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (6,10%); cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn) đạt 2,18/3 điểm (nội dung có thay đổi so với năm 2020) và cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn) đạt 1,94/3 điểm (nội dung có thay đổi so với năm 2020).

#### h) Chỉ số quản trị môi trường

Chỉ số nội dung này phản ánh ý kiến đánh giá của người dân về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú, cũng như sự nghiêm túc của chính quyền và doanh nghiệp đầu tư ở địa phương trong bảo vệ môi trường. Những chỉ tiêu đánh giá này giúp các cấp chính quyền hiểu rõ hơn mối quan ngại về vấn đề môi trường của người dân qua thời gian.

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 3,83/10 điểm, tăng 0,4 điểm so với năm 2020 (3,43 điểm) và xếp vị trí thứ 11/60 tỉnh, thành trong cả nước, tăng 21 bậc so năm 2020 và thuộc nhóm cao nhất; xếp vị trí thứ 6/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                                                                                                                       | Điểm chuẩn       | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường</b>                                                                                                                                                                  | <b>1-10</b>      | <b>3,43</b> | <b>3,83</b> | <b>0,41</b>                 |
| <b>7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường</b>                                                                                                                                                                 | <b>0,33-3,33</b> | <b>0,96</b> | <b>1,01</b> | <b>0,04</b>                 |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%)                                                                                         | 0%-100%          | 55,90%      | 57,09%      | 1,19%                       |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá (%)                                                                                                        | 0%-100%          | 65,28%      | 51,93%      | -13,35%                     |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương (%)                                                                                                           | 0%-100%          | 77,26%      | 80,00%      | 2,74%                       |
| Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (%)                                                                                                          | 0%-100%          | 60,71%      | 45,29%      | -15,42%                     |
| <b>7.2: Chất lượng không khí</b><br>(Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên các cấp; các sở, ngành liên quan; Công an tỉnh; UBND cấp huyện và cấp xã phối hợp) | <b>0,33-3,33</b> | <b>1,91</b> | <b>1,67</b> | <b>-0,24</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (%)                                                                                          | 0%-100%          | 21,79%      | 6,50%       | -15,29%                     |
| Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%)                                                                                                                                        | 0%-100%          | 96,41%      | 88,84%      | -7,57%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%)                                                                                                                         | 0%-100%          | 39,04%      | 38,38%      | -0,66%                      |
| <b>7.3: Chất lượng nước</b>                                                                                                                                                                                    | <b>0,33-3,33</b> | <b>0,56</b> | <b>1,16</b> | <b>0,60</b>                 |
| Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%)                                                                                                                                                        | 0%-100%          | 0,00%       | 3,03%       | 3,03%                       |
| Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%)                                                                                                                                                    | 0%-100%          | 3,25%       | 36,60%      | 33,36%                      |
| Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)                                                                                                                                                     | 0%-100%          | 19,21%      | 42,77%      | 23,56%                      |

Nguyên nhân:

- **Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường:** Tỷ lệ người dân trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (57,09%); tỷ lệ người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá (51,93%); tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương (80%) và cơ

quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (45,29%).

- Chất lượng không khí: Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (6,50%); tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (88,84%) và tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (38,38%).

- Chất lượng nước: Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (3,03%); nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (36,60%) và nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (42,77%).

#### i) Chỉ số quản trị điện tử

Chỉ số này đo lường sự tương tác giữa chính quyền với người dân trên không gian mạng internet: mức độ sẵn có, khả năng sử dụng và khả năng đáp ứng của dịch vụ công trực tuyến.

Kết quả điểm số năm 2021 đạt 2,50/10 điểm chuẩn, giảm 0,12 điểm so với năm 2020 (2,62 điểm) và xếp vị trí thứ 55/63 tỉnh, thành trong cả nước, giảm 15 bậc so với năm 2020 và thuộc nhóm thấp nhất; xếp vị trí thứ 6/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, cụ thể:

| NỘI DUNG                                                                                                                                                                          | Điểm chuẩn       | Năm 2020    | Năm 2021    | So sánh tăng/giảm 2020-2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| <b>Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử</b>                                                                                                                                        | <b>1-10</b>      | <b>2,62</b> | <b>2,50</b> | <b>-0,12</b>                |
| <b>8.1: Sử dụng Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương</b>                                                                                                             | <b>0,33-3,33</b> | <b>0,37</b> | <b>0,34</b> | <b>-0,03</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ Cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (%)                          | 0%-100%          | 3,23%       | 0,00%       | -3,23%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ Cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%) | 0%-100%          | 0,00%       | 0,73%       | 0,73%                       |
| <b>8.2: Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương</b>                                                                                                                           | <b>0,33-3,33</b> | <b>1,88</b> | <b>1,80</b> | <b>-0,08</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua internet (%)                                                                                                                  | 0%-100%          | 46,23%      | 37,08%      | -9,15%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối internet tại nhà (%)                                                                                                                      | 0%-100%          | 57,98%      | 61,83%      | 3,85%                       |
| <b>8.3: Phục vụ của chính quyền qua cổng thông tin điện tử</b>                                                                                                                    | <b>0,33-3,33</b> | <b>0,37</b> | <b>0,36</b> | <b>-0,02</b>                |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện (%)                                       | 0%-100%          | 1,31%       | 0,73%       | -0,58%                      |
| Tỷ lệ người trả lời cho biết Cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin (%)                                                                      | 0%-100%          | 37,94%      | 23,36%      | -14,59%                     |

|                                                                                                                                                     |         |        |        |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|--------|---------|
| Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên Cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%) | 0%-100% | 57,03% | 40,10% | -16,92% |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|--------|---------|

Nguyên nhân:

- Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương: Tỷ lệ người dân trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (0%) và tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (0,73%).

- Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương: Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua internet (37,08%) và tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối internet tại nhà (61,83%).

- Phục đáp qua Cổng thông tin điện tử: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện (0,37%); tỷ lệ người trả lời cho biết Cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin (23,36%) và tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên Cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (40,10%).

### So sánh kết quả Chỉ số PAPI năm 2020-2021

| Số TT | Chỉ số nội dung                             | Năm 2020 |          | Năm 2021 |          | So sánh giữa 2020-2021 |          | Ghi chú        |
|-------|---------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|------------------------|----------|----------------|
|       |                                             | Điểm     | Xếp hạng | Điểm     | Xếp hạng | Điểm                   | Xếp hạng |                |
| 1     | <b>Tham gia của người dân ở cấp cơ sở</b>   | 4,26     | 58       | 3,91     | 58       | -0,35                  | 0        | Nhóm thấp nhất |
|       | Tri thức công dân                           | 0,79     | 29       | 0,64     | 46       | -0,15                  | 17       |                |
|       | Cơ hội tham gia                             | 1,34     | 48       | 1,24     | 56       | -0,10                  | 8        |                |
|       | Chất lượng bầu cử                           | 1,35     | 52       | 1,35     | 48       | 0,00                   | -4       |                |
|       | Đóng góp tự nguyện                          | 0,78     | 58       | 0,68     | 57       | -0,10                  | -1       |                |
| 2     | <b>Công khai, minh bạch</b>                 | 4,81     | 58       | 4,20     | 60       | -0,61                  | 2        | Nhóm thấp nhất |
|       | Tiếp cận thông tin                          | 0,74     | 59       | 0,70     | 57       | -0,04                  | -2       |                |
|       | Danh sách hộ nghèo                          | 1,5      | 58       | 1,48     | 53       | -0,02                  | -5       |                |
|       | Thu chi ngân sách xã, phường                | 1,24     | 58       | 1,16     | 56       | -0,08                  | -2       |                |
|       | Kế hoạch sử dụng đất - khung giá đền bù     | 1,33     | 34       | 0,86     | 60       | -0,47                  | 26       |                |
| 3     | <b>Trách nhiệm giải trình với người dân</b> | 4,84     | 37       | 4,09     | 48       | -0,75                  | 11       | Nhóm thấp nhất |

|   |                                                           |             |           |              |           |              |          |                       |
|---|-----------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|-----------------------|
|   | Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền                | 2,01        | 34        | 1,95         | 39        | -0,06        | 5        |                       |
|   | Giải đáp khiếu nại tố cáo                                 | 0,93        | 26        | 0,43         | 55        | -0,50        | 29       |                       |
|   | Tiếp cận dịch vụ tư pháp                                  | 1,9         | 41        | 1,72         | 46        | -0,18        | 5        |                       |
| 4 | Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công                   | 6,87        | 34        | 6,62         | 39        | -0,25        | 5        | Nhóm trung bình thấp  |
|   | Trong chính quyền                                         | 1,65        | 43        | 1,58         | 44        | -0,07        | 1        |                       |
|   | Trong cung ứng dịch vụ công                               | 1,99        | 46        | 1,94         | 42        | -0,05        | -4       |                       |
|   | Trong tuyển dụng vào Nhà nước                             | 1,22        | 22        | 1,13         | 47        | -0,09        | 25       |                       |
|   | Quyết tâm chống tham nhũng                                | 2,01        | 18        | 1,97         | 24        | -0,04        | 6        |                       |
| 5 | Thủ tục hành chính công                                   | 7,46        | 22        | 7,02         | 44        | -0,44        | 22       | Nhóm trung bình thấp  |
|   | Chứng thực, xác nhận của chính quyền                      | 1,8         | 41        | 2,33         | 46        | 0,53         | 5        |                       |
|   | Cấp giấy phép xây dựng                                    | 1,88        | 6         |              |           | -1,88        | -6       |                       |
|   | Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất                     | 1,99        | 29        | 2,18         | 51        | 0,19         | 22       |                       |
|   | Thủ tục hành chính cấp xã                                 | 1,89        | 35        | 2,52         | 19        | 0,63         | -16      |                       |
| 6 | Cung ứng dịch vụ công                                     | 6,52        | 60        | 7,34         | 54        | 0,82         | -6       | Nhóm thấp nhất        |
|   | Y tế                                                      | 1,87        | 56        | 1,91         | 42        | 0,04         | -14      |                       |
|   | Giáo dục tiểu học                                         | 1           | 63        | 1,57         | 57        | 0,57         | -6       |                       |
|   | Cơ sở hạ tầng                                             | 2,16        | 8         | 1,98         | 36        | -0,18        | 28       |                       |
|   | An ninh, trật tự                                          | 1,48        | 36        | 1,87         | 55        | 0,39         | 19       |                       |
| 7 | Quản trị môi trường                                       | 3,43        | 32        | 3,83         | 11        | 0,40         | -21      | Nhóm cao nhất         |
|   | Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường                        | 0,96        | 39        | 1,01         | 37        | 0,05         | -2       |                       |
|   | Chất lượng không khí                                      | 1,91        | 16        | 1,67         | 54        | -0,24        | 38       |                       |
|   | Chất lượng nước                                           | 0,56        | 36        | 1,16         | 6         | 0,60         | -30      |                       |
| 8 | Quản trị điện tử                                          | 2,62        | 40        | 2,50         | 55        | -0,12        | 15       | Nhóm thấp nhất        |
|   | Sử dụng công thông tin điện tử của chính quyền địa phương | 0,37        | 47        | 0,34         | 60        | -0,03        | 13       |                       |
|   | Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương               | 1,88        | 38        | 1,80         | 51        | -0,08        | 13       |                       |
|   | Phúc đáp qua cổng thông tin điện tử:                      | 0,37        | 40        | 0,36         | 58        | -0,01        | 18       |                       |
|   | <b>Tổng điểm</b>                                          | <b>40,8</b> | <b>56</b> | <b>39,52</b> | <b>57</b> | <b>-1,28</b> | <b>1</b> | <b>Nhóm thấp nhất</b> |

## II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

### 1. Đánh giá chung

Ủy ban nhân dân tỉnh đã tổ chức triển khai, quán triệt cho các ngành và địa phương, đồng thời chỉ đạo xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các giải pháp nâng lên Chỉ số PAPI năm 2021 ở từng sở, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện nhằm góp phần cải thiện và nâng lên Chỉ số PAPI; phối hợp Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể các cấp đẩy mạnh công tác tuyên truyền trong đoàn viên, hội viên và Nhân dân nâng lên ý thức trách nhiệm, thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở, gắn với thực hiện có hiệu quả các giải pháp cải thiện và nâng lên Chỉ số PAPI (Kế hoạch số 174/KH-UBND ngày 20/9/2021 của UBND tỉnh).

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực, tuy nhiên kết quả Chỉ số PAPI của tỉnh đạt được chưa như mong muốn và chưa có sự cải thiện về điểm số chung và thứ hạng trong cả nước, tổng số điểm đạt 39,52 điểm, giảm 1,26 điểm và xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 01 hạng so với năm 2020; Kiên Giang thuộc nhóm 4 (có 15 tỉnh, thành phố), nhóm đạt điểm thấp trong cả nước. Một số chỉ số nội dung bị sụt giảm cả về điểm số và thứ hạng so với năm 2020, trong 08 chỉ số nội dung được khảo sát, đánh giá thì có 06 chỉ số nội dung bị giảm điểm và giảm hạng so với năm 2020, gồm: *“Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai minh bạch trong việc ra quyết định; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng khu vực công; thủ tục hành chính công; quản trị điện tử”*; có 02 chỉ số nội dung 04 năm liên bị sụt giảm về thứ hạng (2018, 2019, 2020): *Thủ tục hành chính công, cung ứng dịch vụ công*. Trong số 08 chỉ số nội dung, tỉnh ta không có chỉ số nội dung thuộc nhóm cao điểm so với cả nước. Theo đó, có 01 chỉ số nội dung, thuộc nhóm điểm thấp nhất là quản trị điện tử. Có 03 chỉ số nội dung, thuộc nhóm điểm thấp gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai minh bạch trong việc ra quyết định; cung ứng dịch vụ công. Có 03 chỉ số nội dung thuộc nhóm điểm trung bình thấp gồm: Trách nhiệm giải trình với người dân; thủ tục hành chính; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và có 01 chỉ số nội dung thuộc nhóm cao nhất là quản trị môi trường.

### 2. Nguyên nhân hạn chế

- Sự vào cuộc của hệ thống chính trị chưa đồng bộ, nhận thức của một số lãnh đạo, nhất là người đứng đầu và cán bộ, công chức ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa tốt. Công tác kiểm tra, đôn đốc của người đứng đầu một số cơ quan, địa phương trong khâu tổ chức thực hiện có mặt còn hạn chế, chưa sâu sát; việc công khai minh bạch và trách nhiệm giải trình của cơ quan, tổ chức và công chức trong thực thi công vụ chưa tốt, còn né tránh đùn đẩy trách nhiệm.

- Công tác thông tin tuyên truyền, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở có nơi chưa thực hiện tốt, phổ biến trên Cổng/Trang thông tin điện tử để người dân biết,

khai thác và tham gia các dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế cũng như việc phản hồi của chính quyền địa phương trên Cổng thông tin điện tử chưa kịp thời; sự tham gia của người dân trong quá trình ra quyết định ở cấp cơ sở chưa cao; việc giải quyết thủ tục hành chính có nơi còn chậm trễ, quá hạn, chưa thực hiện tốt việc gửi thư, văn bản xin lỗi và giải trình lý do cho người dân..., từ đó chưa đáp ứng được sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Một số nội dung người dân đánh giá thấp xuất phát từ việc thiếu thông tin, người dân chưa biết và chưa nắm những nội dung, kết quả triển khai của chính quyền địa phương; cùng với trình độ dân trí của đối tượng được khảo sát có thể ảnh hưởng đến kết quả đánh giá Chỉ số PAPI của tỉnh; người dân chưa quan tâm và tích cực tham gia, đóng góp ý kiến của mình vào quá trình quyết định ở cấp cơ sở; khả năng tiếp cận của người dân công nghệ thông tin còn ít và hạn chế.

- Các sở, ban, ngành và địa phương có lúc, có nơi tổ chức thực hiện chưa tốt việc công khai, minh bạch, chưa đúng, chưa đầy đủ và kịp thời theo quy định và chưa đáp ứng các yêu cầu thiết thực của người dân, chậm cập nhật, hiệu quả chưa cao.

### **III. GIẢI PHÁP CẢI THIỆN VÀ NÂNG LÊN CHỈ SỐ PAPI NĂM 2022**

Để cải thiện Chỉ số PAPI trong thời gian tới, hướng đến cải thiện hiệu quả phục vụ Nhân dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của Nhân dân, vì người dân là trung tâm của quá trình phát triển, là “khách hàng” với đầy đủ khả năng đánh giá chất lượng phục vụ của Nhà nước và chính quyền các cấp, đồng hành cùng Nhà nước trên bước đường xây dựng “Nhà nước của dân, do dân và vì dân”. Trong năm 2022, cần tập trung cải thiện các chỉ số nội dung hiện nay của tỉnh đang ở nhóm điểm thấp lên trung bình thấp; nhóm điểm trung bình thấp lên nhóm trung bình cao và nhóm đạt điểm trung bình cao lên nhóm cao nhất của các tỉnh, thành phố trong cả nước. Theo đó, tập trung chỉ đạo thực hiện tốt các giải pháp cụ thể sau đây:

1. 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; ý thức đầy đủ quyền lợi và trách nhiệm của mình trong việc tham gia đời sống chính trị tại cơ sở; vận động sự tham gia rộng rãi và tạo cơ hội tham gia bầu cử bình đẳng của người dân; thông tin một cách đầy đủ và minh bạch về tiến trình và kết quả bầu cử; tổ chức các cuộc tiếp xúc cử tri rộng rãi, thực chất, dân chủ hơn; tạo cơ hội cho mọi người tham gia thảo luận, theo dõi, giám sát việc xây mới hoặc tu sửa các công trình công cộng diễn ra ở địa bàn.

2. Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở theo quy định. Đảm bảo việc tiếp cận thông tin được dễ dàng và cung cấp

kịp thời, đầy đủ thông tin hữu ích, đáng tin cậy cho người dân; thực hiện nghiêm túc quy định công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; đảm bảo cập nhật khung giá đất bồi thường thu hồi đất theo quy định; thu chi ngân sách. Tổ chức thực hiện tốt việc lấy ý kiến góp ý của Nhân dân vào các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định.

3. Nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền địa phương với người dân. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền cần thực hiện tốt trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao, nhất là đối với các vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân và doanh nghiệp.

Ngoài các cuộc tiếp xúc cử tri theo định kỳ, các cấp chính quyền cần thực hiện các cuộc tiếp xúc không định kỳ để nắm bắt tình hình trong Nhân dân và giải quyết sớm, hiệu quả các vấn đề còn bức xúc, khiếu nại kéo dài của người dân; thực hiện tốt công tác tiếp công dân, tổ chức các cuộc đối thoại giữa chính quyền với người dân; tiếp nhận các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cũng như sớm giải đáp thỏa đáng bức xúc từ người dân, cải thiện niềm tin của người dân vào các cơ chế tiếp nhận khiếu nại, tố cáo hiện có; tăng cường hiệu quả hoạt động của Tòa án địa phương trong giải quyết các tranh chấp dân sự cho người dân.

4. Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để cán bộ, công chức, viên chức biết thực hiện và người dân giám sát việc thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, ngăn ngừa các hành vi tiêu cực, những nhiễu và phòng chống tham nhũng, tiêu cực trong thực thi công vụ.

- 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, thi nâng ngạch đảm bảo công bằng, dân chủ.

- Công khai đầy đủ, kịp thời các quy định, quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa và Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; các khoản phí, lệ phí; tập trung cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính ở các cấp, nhất là cấp xã.

5. Tiếp tục đẩy mạnh và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính ở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện, cấp xã, nhất là giải quyết thủ tục hành chính ở cấp xã; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy phép xây dựng; thực hiện tốt việc niêm yết, công khai các thủ tục hành chính và công bố đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các sở, ngành và địa phương;

6. Cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng cung ứng dịch vụ công, tăng cường công tác đảm bảo an ninh trật tự trên địa bàn, nhất là ở địa bàn dân cư; tiếp tục quan tâm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, công tác chăm sóc sức khỏe Nhân dân; tăng cường quản lý nhà nước về dịch vụ y tế, giáo dục, đầu tư giao thông, nhất là giao thông nông thôn nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân và hướng tới sự hài lòng của người dân.

7. Trong mục tiêu hướng tới xây dựng chính quyền điện tử, thành phố thông minh vào năm 2022, do đó tiếp tục đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin để phục vụ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cải thiện và tăng cường phổ biến thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến tới người dân, có các giải pháp hỗ trợ, khuyến khích người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuận lợi hơn; chủ động tương tác với người dân qua môi trường mạng internet trong cả 03 khâu xây dựng, thực thi và giám sát thực thi chính sách.

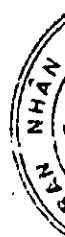
### **Phần III** **KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ SIPAS**

#### **I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Chỉ số SIPAS là kết quả mang tính định hướng của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số SIPAS là thước đo mang tính khách quan, phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính công cụ thể do Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện có sự kiểm tra, giám sát của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam thực hiện.

Chỉ số này đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Chỉ số này không sắp xếp thứ tự của các tỉnh, thành phố mà chỉ đánh giá kết quả của các tỉnh theo mục tiêu cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn như: Năm 2017 tỉnh đạt 80,13% (thuộc nhóm trung bình thấp), năm 2018 tỉnh đạt 80,35% (thuộc nhóm trung bình thấp), năm 2019 đạt 78,73% (thuộc nhóm



thấp), năm 2020 đạt 79,72% (thuộc nhóm trung bình thấp), năm 2021 đạt 83,88% (thuộc nhóm trung bình thấp).

Năm 2021, Chỉ số SIPAS đo lường sự hài lòng là nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, tập trung ở 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở tỉnh gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Đối tượng khảo sát, lĩnh vực khảo sát như sau:

**1. Đối với sở, ngành tỉnh chọn 04 đơn vị cấp huyện có phát sinh hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

Tổng số mẫu là 656 phiếu

- Huyện An Biên (235 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ);
- Huyện An Minh (248 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ);
- Huyện Giang Thành (61 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ);
- Huyện U Minh Thượng (112 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ).

**2. Đối với cấp huyện gồm 04 đơn vị có phát sinh hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (năm 2021 do tình hình dịch Covid-19 Bộ Nội vụ không phân loại đơn vị hành chính).**

Tổng số mẫu là 1.647 phiếu:

- Huyện An Biên (540 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ);
- Huyện An Minh (248 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ);
- Huyện Giang Thành (551 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ);
- Huyện U Minh Thượng (272 phiếu, chọn tất cả các dịch vụ).

3. Năm 2021 do tình hình diễn biến của dịch Covid-19 nên Bộ Nội vụ không điều tra xã hội học đối với cấp xã.

Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bưu điện tỉnh lập danh sách chọn đối tượng, giám sát việc chọn mẫu điều tra báo cáo Bộ Nội vụ đúng quy định.

## **II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2021**

Chỉ số SIPAS năm 2021 của tỉnh đạt 83,88%, tăng 4,16% so với năm 2020, đứng vị trí thứ 58/63 tỉnh, thành cả nước, bằng với năm 2020. Chỉ số SIPAS năm 2021: Chỉ số cao nhất 94,07%, giá trị trung vị 88,43%, chỉ số thấp nhất 82,79%), cụ thể:

### 1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (4 nội dung)

| STT | Nội dung                                                                             | Năm 2020 |          | Năm 2021 |          | So sánh<br>2020 và 2021 |            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|------------|
|     |                                                                                      | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số                  | Tăng/giảm  |
| 1   | Hài lòng về tiếp cận dịch vụ                                                         | 81,75%   | 57       | 84,99%   | 59       | 3,24%                   | Giảm 2 bậc |
| 1.1 | Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy | 82,01%   |          | 85,18%   |          | 3,17%                   |            |
| 1.2 | Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch                                | 84,15%   |          | 85,18%   |          | 1,03%                   |            |
| 1.3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                     | 81,37%   |          | 85,43%   |          | 4,06%                   |            |
| 1.4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng                  | 79,44%   |          | 84,18%   |          | 4,74%                   |            |

Chỉ số tiếp cận dịch vụ năm 2021 tỉnh đạt 84,99% tăng 3,24% so với năm 2020 (thấp hơn giá trị trung vị của cả nước 89,02%), đứng vị trí thứ 59/63 tỉnh, thành cả nước, là một trong 05 tỉnh có chỉ số hài lòng thấp nhất cả nước, tăng 02 bậc so với năm 2020 và đứng vị trí thứ 12/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 01 bậc so với năm 2020. Điều đó cho thấy các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng hơn trong quá trình giải quyết công việc.

### 2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (5 nội dung)

| STT | Nội dung                                              | Năm 2020 |          | Năm 2021 |          | So sánh<br>2020 và 2021 |            |
|-----|-------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|------------|
|     |                                                       | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số                  | Tăng/giảm  |
| 2   | Hài lòng về thủ tục hành chính                        | 81,63%   | 59       | 85,73%   | 54       | 4,10%                   | Tăng 5 bậc |
| 2.1 | Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy         | 82,66%   |          | 86,43%   |          | 3,77%                   |            |
| 2.2 | Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu | 82,01%   |          | 85,68%   |          | 3,67%                   |            |
| 2.3 | Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định    | 82,23%   |          | 84,93%   |          | 2,70%                   |            |
| 2.4 | Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định      | 79,87%   |          | 86,18%   |          | 6,31%                   |            |

|     |                                                         |        |  |        |  |       |  |
|-----|---------------------------------------------------------|--------|--|--------|--|-------|--|
| 2.5 | Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định | 81,37% |  | 85,43% |  | 4,06% |  |
|-----|---------------------------------------------------------|--------|--|--------|--|-------|--|

Chỉ số hài lòng về TTHC năm 2021 đạt 85,73%, tăng 4,1% so với năm 2020 (thấp hơn giá trị trung vị của cả nước là 88,09%), đứng vị trí thứ 54/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 05 bậc so với năm 2020 và đứng vị trí thứ 12/13 tỉnh, thành trong khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 01 bậc so với năm 2020.

### 3. Chỉ số hài lòng về công chức (7 nội dung)

| STT | Nội dung                                                             | Năm 2020 |          | Năm 2021 |          | So sánh 2020 và 2021 |            |
|-----|----------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------------------|------------|
|     |                                                                      | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số               | Tăng/giảm  |
| 3   | Hài lòng về công chức                                                | 81%      | 58       | 85,54%   | 55       | 4,54%                | Tăng 3 bậc |
| 3.1 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                               | 80,09%   |          | 85,43%   |          | 5,34%                |            |
| 3.2 | Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                         | 80,73%   |          | 85,43%   |          | 4,70%                |            |
| 3.3 | Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                 | 80,30%   |          | 85,68%   |          | 5,38%                |            |
| 3.4 | Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                | 80,30%   |          | 85,68%   |          | 5,38%                |            |
| 3.5 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ | 82,66%   |          | 85,93%   |          | 3,27%                |            |
| 3.6 | Công chức giải quyết công việc đúng quy định                         | 82,23%   |          | 84,93%   |          | 2,70%                |            |
| 3.7 | Công chức tận tình giúp đỡ                                           | 80,73%   |          | 85,68%   |          | 4,95%                |            |

Chỉ số hài lòng của công chức năm 2021 đạt 85,54%, tăng 4,54% so với năm 2020 (thấp hơn giá trị trung vị cả nước là 88,25%), đứng vị trí thứ 55/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 03 bậc so với năm 2020 và đứng vị trí thứ 12/13 tỉnh, thành trong khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 01 bậc so với năm 2020.

### 4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ (4 nội dung)

| STT | Nội dung                       | Năm 2020 |          | Năm 2021 |          | So sánh 2020 và 2021 |             |
|-----|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------------------|-------------|
|     |                                | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số               | Tăng/giảm   |
| 4   | Hài lòng kết quả dịch vụ       | 86,67%   | 47       | 85,74%   | 57       | -0,93%               | Giảm 10 bậc |
| 4.1 | Kết quả phù hợp quy định       | 87,37%   |          | 85,18%   |          | -2,19%               |             |
| 4.2 | Kết quả có thông tin đầy đủ    | 86,08%   |          | 85,93%   |          | -0,15%               |             |
| 4.3 | Kết quả có thông tin chính xác | 86,51%   |          | 86,18%   |          | -0,33%               |             |

|     |                           |        |  |        |  |        |  |
|-----|---------------------------|--------|--|--------|--|--------|--|
| 4.4 | Kết quả đảm bảo công bằng | 86,72% |  | 85,68% |  | -1,04% |  |
|-----|---------------------------|--------|--|--------|--|--------|--|

Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với kết quả dịch vụ của tỉnh năm 2021 là 85,74%, giảm 0,93% (thấp hơn giá trị trung vị cả nước là 89,97%), đứng vị trí thứ 57/63 tỉnh, thành cả nước, giảm 10 bậc so với năm 2020 và đứng vị trí thứ 11/13 tỉnh, thành trong khu vực đồng bằng sông Cửu Long, tăng 01 bậc so với năm 2020.

Chỉ số hài lòng của người dân về kết quả giải quyết TTHC cao nhất trong 05 chỉ số hài lòng được khảo sát. Điều đó cho thấy nỗ lực của tỉnh từ việc tiếp cận dịch vụ, việc công khai và tuân thủ các quy định trong giải quyết thủ tục hành chính, việc giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức, kết quả giải quyết TTHC cho đến việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác của các sở, ngành, địa phương góp phần phục vụ cho người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

#### 5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (GYPAKN) (04 nội dung)

| STT | Nội dung                                                                          | Năm 2020 |          | Năm 2021 |          | So sánh<br>2020 và 2021 |            |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|------------|
|     |                                                                                   | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số   | Thứ hạng | Chỉ số                  | Tăng/giảm  |
| 5   | Hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị               | 66,10%   | 53       | 77,38%   | 47       | 11,28%                  | Tăng 6 bậc |
| 5.1 | Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 67,80%   |          | 77,74%   |          | 9,94%                   |            |
| 5.2 | Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 66,10%   |          | 77,74%   |          | 11,64%                  |            |
| 5.3 | Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 64,41%   |          | 76,29%   |          | 11,88%                  |            |
| 5.4 | Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 66,10%   |          | 77,74%   |          | 11,64%                  |            |

Sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị của tỉnh năm 2021 là 77,38%, tăng 11,28% so với năm 2020 (cao hơn so với giá trị trung vị cả nước 75,78%), đứng vị trí thứ 47/63 tỉnh, thành cả nước, tăng 06 bậc so với năm 2020 và đứng vị trí thứ 11/13 khu vực đồng bằng sông Cửu Long, giảm 02 bậc so với năm 2020.

Mặc dù năm 2021, chỉ số này có sự tăng điểm nhiều so với các chỉ số khác nhưng vẫn thuộc nhóm chỉ số thấp nhất trong 05 nhóm chỉ số hài lòng được

khảo sát. Qua đó có thể thấy việc tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính chưa được quan tâm, giải quyết đúng mức, các cơ quan chưa thực sự lắng nghe, có trách nhiệm giải trình đối với người dân, tổ chức. Điều này thể hiện ở các khía cạnh từ việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN; công bố kết quả tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN tới người dân, tổ chức đến việc người dân, tổ chức thực hiện GYPAKN. Đây là nội dung mà chính quyền các cấp cần xem xét kỹ lưỡng, đánh giá nguyên nhân để khắc phục kịp thời.

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

SIPAS 2021 là một công cụ quan trọng đề người dân, tổ chức đưa ra tiếng nói phản ánh, cảm nhận và nhu cầu, mong đợi của bản thân về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giúp các cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở để cải thiện, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt hơn, mang đến sự hài lòng cao hơn cho người dân, tổ chức. Chỉ số SIPAS năm 2021 có cải thiện và nâng lên so với năm 2020 (tăng 4,16%). Trong đó có 4/5 chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước có điểm tăng gồm: Tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức; việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị và 1/5 chỉ số giảm điểm là kết quả dịch vụ.

Tuy có sự cải thiện về tỷ lệ %, nhưng thứ hạng của tỉnh chưa cải thiện hơn so với năm 2020 xếp hạng 58/63 tỉnh, thành phố, bằng với năm 2020 và chưa đạt tỷ lệ % so với trung vị cả nước, chỉ đạt 83,88% (trong khi trung vị cả nước là 88,42%) và được Bộ Nội vụ đánh giá là 01 trong 13 tỉnh, thành có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ thấp nhất cả nước; 4/5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ công gồm (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đều có sự hài lòng thấp và thấp hơn giá trị trung vị cả nước có 02 chỉ số hài lòng giảm hạng so với năm 2020. Mặc dù người dân, tổ chức có sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đối với quá trình cung ứng dịch vụ công trong năm 2021 nhưng vẫn mong muốn cơ quan hành chính nhà nước tiếp tục đẩy mạnh và cải thiện hơn nữa như: (1) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính 55,30%; (2) Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC 51,89%; (3) Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua bưu chính 47,26%.

### IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NÂNG CAO CHỈ SỐ SIPAS

1. Trên cơ sở kết quả SIPAS 2021, các ngành và địa phương cần đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại, hạn chế; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục có hiệu quả các chỉ số hài lòng trong quá trình cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhất là những nội dung chỉ số mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tích cực, hài lòng

thấp và các nội dung được người dân, tổ chức mong đợi các cấp chính quyền cải thiện nhiều nhất, đặc biệt nâng lên chỉ số hài lòng của các dịch vụ công của tỉnh bằng hoặc cao hơn giá trị trung vị của cả nước; chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời các trường hợp sai phạm, những thiếu sót, gây phiền hà cho người dân, tổ chức nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương.

2. Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về kết quả Chỉ số SIPAS 2021 và nâng cao trách nhiệm trong việc tham gia điền vào phiếu điều tra xã hội học, bảo đảm khách quan, chính xác. Hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, hiệu quả đối với từng nhóm đối tượng nhằm đảm bảo tất cả các đối tượng thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực, địa phương đều có thể dễ dàng tiếp cận, nắm bắt, sử dụng thông tin.

3. Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, vì sự hài lòng của người dân, tổ chức. Nghiên cứu, đổi mới phương pháp làm việc, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức đáp ứng được nhu cầu, mong đợi ngày càng cao của người dân, tổ chức, yêu cầu hội nhập của đất nước trong bối cảnh toàn cầu hóa.

4. Các ngành và địa phương tiếp tục quan tâm nâng cao chất lượng giải quyết các TTHC, hạn chế thấp nhất hồ sơ TTHC trễ hạn thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết, đồng thời kịp thời xử lý, giải quyết và công khai các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC; bảo đảm cơ sở vật chất, điều kiện phục vụ cho người dân, tổ chức đến thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp; hướng tới nâng cao tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức để đạt được sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thông tin, phổ biến kết quả SIPAS 2021 đến Nhân dân trên địa bàn tỉnh. Tuyên truyền, vận động Nhân dân tích cực tham gia giám sát và phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ công, tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của cán bộ, công chức các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

6. Bưu điện tỉnh phối hợp với các cơ quan, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã để tăng cường công tác tuyên truyền cho người dân, tổ chức biết và tham gia các dịch vụ bưu chính công ích, nhất là việc thực hiện TTHC; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho nhân viên bưu điện để nâng cao trình độ chuyên

môn, thái độ phục vụ và thực hiện tốt việc công khai giá cước dịch vụ khi người dân, tổ chức thực hiện các TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả thực hiện các Chỉ số: PAR INDEX, PAPI và SIPAS năm 2021 của tỉnh và giải pháp cải thiện, nâng lên điểm số, thứ hạng các Chỉ số: PAR INDEX, PAPI và SIPAS năm 2022. *./ uuee*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- LĐVP, CVNC;
- Lưu: VT, bntam (1b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Thanh Nhân**



**Phụ lục I**  
**CHỈ SỐ PAR INDEX 2021**

(Kèm theo Báo cáo số 219 /BC-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2022 của UBND tỉnh)

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                  | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                                | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                                                        |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng                   |                 |                                                 |
| 1     | <b>CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC</b>                                                                | <b>8,5</b> | <b>6,13</b>      | <b>5,58</b>    | <b>5,95</b>      | <b>4,86</b>    | <b>- 0,73</b>        | <b>Giảm 02 bậc, hạng 63/63</b> |                 |                                                 |
| 1.1   | Thực hiện kế hoạch CCHC                                                                                | 1,5        | 1,5              | 1,5            | 1,45             | 1,45           | - 0,005              | -                              | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện         |
| 1.2   | Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ                                                                  | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -                              | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện         |
| 1.3   | Công tác kiểm tra CCHC                                                                                 | 2          | 2                | 2              | 2                | 1,53           | - 0,47               | -                              | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã |
| 1.3.1 | Tỷ lệ cơ quan chuyên môn (CQCM) cấp tỉnh và đơn vị hành chính (ĐVHC) cấp huyện được kiểm tra trong năm | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                              |                 |                                                 |
| 1.3.2 | Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra                                                                | 1          | 1                | 1              | 1                | 0,53           | - 0,47               | -                              |                 |                                                 |

AN NHÂN

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                    | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                                | Cơ quan chủ trì                                                                        | Cơ quan phối hợp                                   |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|       |                                                                          |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng                   |                                                                                        |                                                    |
| 1.4   | Công tác tuyên truyền CCHC                                               | 1          | 1                | 1              | 0,5              | 0,5            | - 0,5                | -                              | Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình Kiên Giang, Báo Kiên Giang | Sở Nội vụ, các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
| 1.5   | Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính                   | 2          | 1                | 0              | 1,5              | 0              | -                    | -                              |                                                                                        |                                                    |
| 1.6   | Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao              | 1,5        | 0,13             | 0,58           | 0                | 0,87           | + 0,29               | -                              | Sở Nội vụ                                                                              | Văn phòng UBND tỉnh                                |
| 2     | <b>XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI TỈNH</b> | 10         | 5                | 8,65           | 5                | 9,07           | + 0,42               | <b>Tăng 28 bậc, hạng 14/63</b> |                                                                                        |                                                    |
| 2.1   | Theo dõi thi hành pháp luật (THPL)                                       | 2          | 2                | 2              | 2                | 2              | -                    | -                              | Sở Tư pháp                                                                             | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện            |
| 2.1.1 | Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật                   | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                              | Sở Tư pháp                                                                             | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện            |
| 2.1.2 | Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật                                | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                              | Sở Tư pháp                                                                             | Các sở, ban, ngành tỉnh,                           |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|-----------------------------------------------------------|
|       |                                                                                      |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                           |
|       |                                                                                      |            |                  |                |                  |                |                      |              |                 | UBND cấp huyện                                            |
| 2.2   | Rà soát văn bản quy phạm pháp luật (QPPL)                                            | 1,5        | 1,5              | 1,5            | 1,5              | 1,5            | -                    | -            | Sở Tư pháp      | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện                   |
| 2.2.1 | Thực hiện công bố danh mục văn bản hết hiệu lực, ngưng hiệu lực                      | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Tư pháp      | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện                   |
| 2.2.2 | Kết quả sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế văn bản QPPL sau rà soát                  | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            | Sở Tư pháp      | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện                   |
| 2.3   | Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị             | 1,5        | 1,5              | 1,5            | 1,5              | 1,5            | -                    | -            | Sở Tư pháp      | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện                   |
| 2.4   | Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành                         | 5          | 0                | 3,65           | 0                | 4,07           | + 0,42               | -            |                 |                                                           |
| 2.4.1 | Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh | 1          | 0                | 0,77           | 0                | 0,84           | + 0,07               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                                                     | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                           |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                                                                                  |
|       |                                                                                                                                           |            |                  |                |                  |                |                      |              |                 | thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện                                                           |
| 2.4.2 | Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh                                                                        | 1          | 0                | 0,80           | 0                | 0,84           | 0,04                 | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 2.4.3 | Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh                                                                       | 1,5        | 0                | 1,05           | 0                | 1,14           | + 0,09               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 2.4.4 | Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh | 1,5        | 0                | 1,03           | 0                | 1,25           | 0,22                 | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở,                                          |

//  
//  
//

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                               | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                                | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                         |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|-----------------|------------------------------------------|
|       |                                                                                                     |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng                   |                 |                                          |
|       |                                                                                                     |            |                  |                |                  |                |                      |                                |                 | ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 3     | <b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                                  | 13,5       | 13,47            | 13,38          | 13,42            | 12,97          | - 0,5                | <b>Giảm 43 bậc, hạng 54/63</b> |                 |                                          |
| 3.1   | Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)                                                        | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                              | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện  |
| 3.1.1 | Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền                                                 | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -                              | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện  |
| 3.1.2 | Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC                                                         | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -                              | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện  |
| 3.2   | Công bố, công khai thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ                                   | 3,5        | 3,5              | 3,5            | 3,5              | 3,5            | -                    | -                              |                 |                                          |
| 3.2.1 | Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -                              | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh                  |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                                 | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì              | Cơ quan phối hợp                                |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|------------------------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                       |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                              |                                                 |
| 3.2.2 | Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố                                              | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | VP UBND tỉnh                 |                                                 |
| 3.2.3 | Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC                                                                              | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | VP UBND tỉnh                 | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.2.4 | Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | VP UBND tỉnh                 | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.2.5 | Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị                      | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện         |
| 3.2.6 | Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh                       | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện         |
| 3.3   | Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông                                                                   | 3          | 3                | 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              | 1                | 1              | -                    | -            | VP UBND tỉnh                 | Các sở, ban, ngành tỉnh;                        |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                      | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                                                            |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                 |
|       |                                                                                                            |            |                  |                |                  |                |                      |              |                 | UBND cấp huyện, cấp xã                          |
| 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            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.3.3 | Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp                                  | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.3.4 | Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền                  | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.4   | Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC                                                                              | 5          | 4,97             | 4,97           | 4,92             | 4,92           | - 045                | -            |                 |                                                 |
| 3.4.1 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn                             | 1,5        | 1,49             | 1,49           | 1,47             | 1,47           | - 0,02               | -            | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.4.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn                            | 1,5        | 1,48             | 1,48           | 1,44             | 1,44           | - 0,04               | -            | VP UBND tỉnh    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                              | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì                                 | Cơ quan phối hợp                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                    |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                                                 |                                                 |
| 3.4.3 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn                                       | 1          | 0,99             | 0,99           | 0,99             | 0,99           | -                    | -            | VP UBND tỉnh                                    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.4.4 | Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC                        | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã | TT Phục vụ hành chính công, VP UBND tỉnh        |
| 3.4.5 | Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương                                                                 | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | VP UBND tỉnh                                    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.5   | Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh | 1          | 1                | 0,91           | 1                | 0,55           | - 0,36               | -            | VP UBND tỉnh                                    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 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             | 0,66           | 0,75             | 0,55           | - 0,11               | -            | VP UBND tỉnh                                    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 3.5.2 | Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh                | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0              | - 0,25               | -            | VP UBND tỉnh                                    | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                         | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                        | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|------------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                               |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng           |                 |                                                      |
| 4     | <b>CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH</b>                                                                     | 11,5       | 6,75             | 9,85           | 7                | 10,54          | + 0,69               | Tăng 29 bậc, hạng 4/63 |                 |                                                      |
| 4.1   | Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy                             | 3,5        | 3,25             | 3,25           | 3,5              | 3,5            | + 0,25               | -                      |                 |                                                      |
| 4.1.1 | Sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các CQCM cấp tỉnh, các phòng chuyên môn cấp huyện | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                      | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              |
| 4.1.2 | Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính                                     | 1,5        | 1,5              | 1,5            | 1,5              | 1,5            | -                    | -                      | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              |
| 4.1.3 | Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015                                                 | 1          | 0,75             | 0,75           | 1                | 1              | + 0,25               | -                      | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |
| 4.2   | Thực hiện các quy định về quản lý biên chế                                                                    | 2,5        | 2,5              | 2,5            | 2,5              | 2,5            | -                    | -                      | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                                        | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì                         | Cơ quan phối hợp                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                              |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                                         |                                                              |
| 4.2.1 | Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính                                                                            | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Nội vụ                               | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện                      |
| 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            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Nội vụ                               | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện         |
| 4.2.3 | Tỷ lệ giảm biên chế so với năm 2015                                                                                          | 1,5        | 1,5              | 1,5            | 1,5              | 1,5            | -                    | -            | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện | Sở Nội vụ                                                    |
| 4.3   | Thực hiện phân cấp quản lý                                                                                                   | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            |                                         |                                                              |
| 4.3.1 | Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành                                            | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Sở Nội vụ                               | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện         |
| 4.3.2 | Thực hiện thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã                     | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Sở Nội vụ                               | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                      | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                            |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                                                                                  |
| 4.3.3 | Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua thanh tra, kiểm tra                                             | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện                                                             |
| 4.4   | Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính                                                        | 4,5        | 0                | 3,09           | 0                | 3,54           | + 0,45               | -            |                 |                                                                                                                  |
| 4.4.1 | Tình hình thực hiện Quy chế làm việc của UBND tỉnh                                                         | 1,5        | 0                | 1,06           | 0                | 1,21           | + 0,15               | -            | Bộ Nội vụ       | Lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo UBND cấp huyện                                                                       |
| 4.4.2 | Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh | 1,5        | 0                | 1,01           | 0                | 1,17           | + 0,16               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 4.4.3 | Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện                     | 1,5        | 0                | 1,03           | 0                | 1,16           | + 0,13               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh,                         |

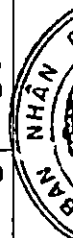
| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                 | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                         | Cơ quan chủ trì                                      | Cơ quan phối hợp                        |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|       |                                                                                                       |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng            |                                                      |                                         |
|       |                                                                                                       |            |                  |                |                  |                |                      |                         |                                                      | lãnh đạo UBND cấp huyện                 |
| 5     | <b>XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>                           | 13,5       | 5,75             | 10,38          | 6,5              | 11,33          | + 0,95               | Tăng 14 bậc, hạng 43/63 |                                                      |                                         |
| 5.1   | Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm                                            | 2,5        | 1,5              | 1,5            | 2                | 2              | + 0,5                | -                       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              | Sở Nội vụ                               |
| 5.1.1 | Ban hành văn bản để hoàn thiện quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -                       | Sở Nội vụ                                            | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
| 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  | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              | Sở Nội vụ                               |
| 5.1.3 | Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt           | 1          | 0                | 0              | 0,5              | 0,5            | + 0,5                | -                       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện | Sở Nội vụ                               |
| 5.2   | Tuyển dụng công chức, viên                                                                            | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -                       |                                                      |                                         |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                   | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|------------------------------------------------------|
|       |                                                                                         |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                      |
|       | chức                                                                                    |            |                  |                |                  |                |                      |              |                 |                                                      |
| 5.2.1 | Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện, cấp xã    | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              |
| 5.2.2 | Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |
| 5.3   | Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh                 | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |
| 5.3.1 | Thực hiện quy định về thi nâng ngạch công chức                                          | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện              |
| 5.3.2 | Thực hiện quy định về thi, xét thăng hạng viên chức                                     | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                              | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|------------------------------------------------------|
|       |                                                                                    |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                      |
| 5.4   | Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính          | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            |                 |                                                      |
| 5.5   | Đánh giá, phân loại công chức, viên chức                                           | 1,25       | 1                | 1              | 0,75             | 0,75           | - 0,25               | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |
| 5.5.1 | Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |
| 5.5.2 | Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức            | 1          | 0,75             | 0,75           | 0,5              | 0,5            | - 0,25               | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |
| 5.6   | Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức         | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            | Sở Nội vụ       | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                              | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                    |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                                                                                   |
| 5.7   | Cán bộ, công chức cấp xã                                                           | 0,5        | 0                | 0              | 0,5              | 0,5            | + 0,5                | -            | Sở Nội vụ       | UBND cấp huyện, cấp xã                                                                                            |
| 5.7.1 | Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã                                               | 0,25       | 0                | 0              | 0,25             | 0,25           | + 0,25               | -            | Sở Nội vụ       | UBND cấp huyện, cấp xã                                                                                            |
| 5.7.2 | Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã                                                  | 0,25       | 0                | 0              | 0,25             | 0,25           | + 0,25               | -            | Sở Nội vụ       | UBND cấp huyện, cấp xã                                                                                            |
| 5.8   | Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức                                | 2          | 0                | 1,72           | 0                | 1,73           | + 0,01               | -            |                 |                                                                                                                   |
| 5.8.1 | Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức                | 1          | 0                | 0,87           | 0                | 0,9            | + 0,03               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện; |
| 5.8.2 | Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức | 1          | 0                | 0,84           | 0                | 0,83           | - 0,01               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện; |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                               | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                     |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                                                                                  |
| 5.9   | Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức   | 4          | 0                | 2,92           | 0                | 3,1            | + 0,18               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 5.9.1 | Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc   | 1          | 0                | 0,74           | 0                | 0,78           | + 0,04               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 5.9.2 | Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc | 1          | 0                | 0,75           | 0                | 0,78           | + 0,03               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |



| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                                | Cơ quan chủ trì                                | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                      |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng                   |                                                |                                                                                                                  |
| 5.9.3 | Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc | 1          | 0                | 0,79           | 0                | 0,84           | + 0,05               | -                              | Bộ Nội vụ                                      | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 5.9.4 | Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính         | 1          | 0                | 0,63           | 0                | 0,7            | + 0,07               | -                              | Bộ Nội vụ                                      | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 6     | <b>CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>                                                                       | 12         | 6,48             | 8,60           | 5,41             | 8,24           | - 0,36               | <b>Giảm 14 bậc, hạng 61/63</b> |                                                |                                                                                                                  |
| 6.1   | Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách                                                     | 3          | 2,73             | 2,71           | 2,4127           | 2,27           | - 0,44               | -                              |                                                |                                                                                                                  |
| 6.1.1 | Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm                                  | 1          | 0,95             | 0,93           | 0,83             | 0,82           | - 0,01               | -                              | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp | Sở Tài chính                                                                                                     |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                               | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                     |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                              |
|       |                                                                                                     |            |                  |                |                  |                |                      |              | huyện, cấp xã   |                                                              |
| 6.1.2 | Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN                                           | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 6.1.3 | Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách | 1          | 0,78             | 0,78           | 0,58             | 0,45           | - 0,33               | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 6.2   | Công tác quản lý, sử dụng tài sản công                                                              | 2          | 1,25             | 1,25           | 1,25             | 1              | - 0,25               | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 6.2.1 | Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công                     | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,25           | - 0,25               | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 6.2.2 | Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản           | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp               |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                      | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|
|       |                                                                            |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                              |
|       | lý                                                                         |            |                  |                |                  |                |                      |              |                 | huyện, cấp xã                                                |
| 6.2.3 | Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý | 0,75       | 0                | 0              | 0                | 0              | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 6.2.4 | Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công               | 0,25       | 0,25             | 0,25           | 0,25             | 0,25           | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 6.3   | Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)           | 3          | 2,5              | 1,5            | 1,75             | 1,75           | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện         |
| 6.3.1 | Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên                                 | 0,5        | 0                | 0              | 0,25             | 0,25           | + 0,25               | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện         |
| 6.3.2 | Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên                        | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp               |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                      |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                 |                                                                                                                  |
|       |                                                                                                      |            |                  |                |                  |                |                      |              |                 | huyện                                                                                                            |
| 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              | 1                | 1              | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện                                                             |
| 6.3.4 | Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015                              | 1          | 1                | 0              | 0                | 0              | -                    | -            | Sở Tài chính    | Các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị SNCL; UBND cấp huyện                                                             |
| 6.4   | Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công                                                     | 4          | 0                | 3,14           | 0                | 3,22           | + 0,08               | -            |                 |                                                                                                                  |
| 6.4.1 | Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị              | 1          | 0                | 0,78           | 0                | 0,8            | + 0,02               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 6.4.2 | Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công                                                 | 1          | 0                | 0,78           | 0                | 0,81           | + 0,03               | -            | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng                                                        |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                 | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                               | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|-------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                       |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng                  |                 |                                                                                                                  |
|       |                                                                                       |            |                  |                |                  |                |                      |                               |                 | thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện                                                           |
| 6.4.3 | Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính | 1          | 0                | 0,79           | 0                | 0,81           | + 0,02               | -                             | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 6.4.4 | Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập      | 1          | 0                | 0,78           | 0                | 0,8            | + 0,02               | -                             | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 7     | <b>HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH</b>                                                        | 15         | 9,47             | 11,81          | 10,06            | 12,56          | + 0,75               | <b>Giảm 3 bậc, hạng 57/63</b> |                 |                                                                                                                  |
| 7.1   | Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của tỉnh                                          | 7,25       | 6,38             | 5,63           | 6,69             | 6,69           | + 1,06               | -                             |                 |                                                                                                                  |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                         | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì                          | Cơ quan phối hợp                                |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                               |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                                          |                                                 |
| 7.1.1 | Triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh                             | 0,5        | 0,5              | 0              | 0,5              | 0,5            | + 0,5                | -            | Sở Thông tin và Truyền thông             | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.2 | Triển khai nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)                 | 0,5        | 0,5              | 0,25           | 0,5              | 0,5            | + 0,25               | -            | Sở Thông tin và Truyền thông             | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.3 | Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử | 1          | 0,87             | 0,87           | 0,47             | 0,47           | - 0,4                | -            | TT Phục vụ hành chính công, VP UBND tỉnh | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.4 | Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng                     | 0,5        | 0,25             | 0,25           | 0,5              | 0,5            | + 0,25               | -            | TT Phục vụ hành chính công, VP UBND tỉnh | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.5 | Tỷ lệ gửi, nhận văn bản điện tử 4 cấp chính quyền                             | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            | TT Phục vụ hành chính công, VP UBND tỉnh | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.6 | Thiết lập Hệ thống thông tin một cửa điện tử                                  | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông             | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |

| STT    | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                               | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì              | Cơ quan phối hợp                                |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|------------------------------|-------------------------------------------------|
|        |                                                                                                     |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                              |                                                 |
| 7.1.7  | Vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử                                                         | 0,75       | 0,75             | 0,75           | 0,75             | 0,75           | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.8  | Xây dựng, vận hành Cổng dịch vụ công (DVC)                                                          | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.9  | Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 của tỉnh được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVC quốc gia | 1          | 0,51             | 0,51           | 0,97             | 0,97           | + 0,46               | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.10 | Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh                                                        | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.1.11 | Tỷ lệ kết nối chế độ báo cáo của UBND tỉnh với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ                 | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.2    | Cung cấp dịch vụ công trực tuyến                                                                    | 1,5        | 1,09             | 1,09           | 1,13             | 1,13           | + 0,04               | -            |                              |                                                 |
| 7.2.1  | Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ                                     | 0,5        | 0,09             | 0,09           | 0,13             | 0,13           | + 0,04               | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh;                        |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                         | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì              | Cơ quan phối hợp                                |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|------------------------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                                               |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                              |                                                 |
|       |                                                                                               |            |                  |                |                  |                |                      |              |                              | UBND cấp huyện, cấp xã                          |
| 7.2.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4                                     | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            | Sở Thông tin và Truyền thông | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.3   | Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)  | 1,25       | 1                | 1              | 1,25             | 0,5            | - 0,5                | -            |                              |                                                 |
| 7.3.1 | Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI | 0,25       | 0                | 0              | 0,25             | 0              | -                    | -            | Bưu điện tỉnh                | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.3.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI                                              | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Bưu điện tỉnh                | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.3.3 | Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI                                       | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0              | - 0,5                | -            | Bưu điện tỉnh                | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã |
| 7.4   | Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) theo quy định                                  | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            |                              |                                                 |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                            | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì          | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                  |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                          |                                                                                                                  |
| 7.4.1 | Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện công bố ISO 9001 đúng quy định                               | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Khoa học và Công nghệ | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã                                                                  |
| 7.4.2 | Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001 theo quy định | 0,5        | 0,5              | 0,5            | 0,5              | 0,5            | -                    | -            | Sở Khoa học và Công nghệ | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã                                                                  |
| 7.5   | Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính                                                | 4          | 0                | 3,09           | 0                | 3,25           | + 0,16               | -            |                          |                                                                                                                  |
| 7.5.1 | Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh             | 1          | 0                | 0,77           | 0                | 0,82           | + 0,05               | -            | Bộ Nội vụ                | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 7.5.2 | Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh                     | 1          | 0                | 0,78           | 0                | 0,81           | + 0,03               | -            | Bộ Nội vụ                | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh,                         |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                                                 | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |                                | Cơ quan chủ trì | Cơ quan phối hợp                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                       |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng                   |                 |                                                                                                                  |
|       |                                                                                                       |            |                  |                |                  |                |                      |                                |                 | lãnh đạo UBND cấp huyện                                                                                          |
| 7.5.3 | Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh | 1          | 0                | 0,77           | 0                | 0,81           | + 0,04               | -                              | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 7.5.4 | Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO                                                      | 1          | 0                | 0,76           | 0                | 0,81           | + 0,05               | -                              | Bộ Nội vụ       | Đại biểu HĐND tỉnh; lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp phòng thuộc các sở, ban, ngành tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện |
| 8     | <b>TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KT-XH CỦA TỈNH</b>                          | 16         | 4,18             | 9,64           | 3                | 10,39          | + 2,04               | <b>Tăng 10 bậc, hạng 47/63</b> |                 |                                                                                                                  |
| 8.1   | Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)                                                                       | 10         | 0                | 7,96           | 0                | 8,39           | + 0,43               | -                              |                 |                                                                                                                  |

| STT   | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                           | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì       | Cơ quan phối hợp                        |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------------|
|       |                                                                                 |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                       |                                         |
| 8.1.1 | Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ                                             | 1,5        | 0                | 1,22           | 0                | 1,27           | + 0,05               | -            | Bộ Nội vụ             | Người dân, tổ chức                      |
| 8.1.2 | Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC                                      | 1,5        | 0                | 1,22           | 0                | 1,28           | + 0,06               | -            | Bộ Nội vụ             | Người dân, tổ chức                      |
| 8.1.3 | Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC                                    | 2,5        | 0                | 2,03           | 0                | 2,14           | + 0,11               | -            | Bộ Nội vụ             | Người dân, tổ chức                      |
| 8.1.4 | Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC                                      | 2,5        | 0                | 2,17           | 0                | 2,14           | - 0,03               | -            | Bộ Nội vụ             | Người dân, tổ chức                      |
| 8.1.5 | Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC | 2          | 0                | 1,32           | 0                | 1,55           | + 0,23               | -            | Bộ Nội vụ             | Người dân, tổ chức                      |
| 8.2   | Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh                                                  | 1          | 1                | 1              | 1                | 1              | -                    | -            | Sở Kế hoạch và Đầu tư | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
| 8.3   | Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh                                         | 2          | 1,18             | 0,18           | 1                | 1              | - 0,18               | -            |                       |                                         |
| 8.3.1 | Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm                                      | 1          | 0,18             | 0,18           | 0                | 0              | - 0,18               | -            | Sở Kế hoạch và Đầu tư | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
| 8.3.2 | Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp                  | 1          | 1                | 0              | 1                | 1              | + 1                  | -            | Sở Tài chính          | Các doanh nghiệp                        |

| STT | Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần                                       | Điểm chuẩn | 2020             |                | 2021             |                | So sánh 2020 và 2021 |              | Cơ quan chủ trì       | Cơ quan phối hợp                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|------------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------------|
|     |                                                                             |            | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm tự đánh giá | Điểm thẩm định | Điểm                 | Bậc/Thứ hạng |                       |                                         |
|     | ngành                                                                       |            |                  |                |                  |                |                      |              |                       |                                         |
| 8.4 | Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo kế hoạch được Chính phủ giao | 1          | 1                | 0,5            | 0                | 0              | - 0,5                | -            | Sở Tài chính          | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
| 8.5 | Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP)                                | 1          | 1                | 0              | 1                | 0              | -                    | -            | Sở Kế hoạch và Đầu tư | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
| 8.6 | Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do UBND tỉnh giao            | 1          | 0                | 0              | 0                | 0              | -                    | -            | Sở Kế hoạch và Đầu tư | Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện |
|     | <b>TỔNG ĐIỂM</b>                                                            | <b>100</b> | <b>57,24</b>     | <b>52,34</b>   | <b>56,35</b>     | <b>52,67</b>   | <b>-</b>             | <b>-</b>     |                       |                                         |



## Phụ lục II

### SO SÁNH KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2017-2021 (Kèm theo Báo cáo số 219/BC-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2022 của UBND tỉnh)

| STT         | Nội dung                                                                     | Năm 2017* |             | Năm 2018 |             | Năm 2019 |             | Năm 2020 |             | Năm 2021 |             | So sánh<br>2020 và 2021 |                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|-------------------------|----------------|
|             |                                                                              | Chỉ số    | Thứ<br>hạng | Chỉ số   | Thứ<br>hạng | Chỉ số   | Thứ<br>hạng | Chỉ số   | Thứ<br>hạng | Chỉ số   | Thứ<br>hạng | Chỉ số                  | Xếp<br>hạng    |
| 1           | Hài lòng về tiếp<br>cận dịch vụ                                              |           |             | 83,13%   | 25          | 81,31%   | 55          | 81,75%   | 57          | 84,99%   | 59          | Tăng<br>3,24%           | Giảm 2<br>bậc  |
| 2           | Hài lòng về thủ<br>tục hành chính                                            |           |             | 83,14%   | 44          | 83,47%   | 48          | 81,63%   | 59          | 85,73%   | 54          | Tăng<br>4,1%            | Tăng 5<br>bậc  |
| 3           | Hài lòng về công<br>chức                                                     |           |             | 82,46%   | 41          | 81,47%   | 51          | 81%      | 58          | 85,54%   | 55          | Tăng<br>4,54%           | Tăng 3<br>bậc  |
| 4           | Hài lòng kết quả<br>giải quyết TTHC                                          |           |             | 86,03%   | 43          | 85,19%   | 50          | 86,67%   | 47          | 85,74%   | 57          | Giảm<br>0,93%           | Giảm 10<br>bậc |
| 5           | Hài lòng về việc<br>tiếp nhận, xử lý ý<br>kiến góp ý, phản<br>ánh, kiến nghị |           |             | 66,67%   | 44          | 59%      | 60          | 66,10%   | 53          | 77,38%   | 47          | Tăng<br>11,28%          | Tăng 6<br>bậc  |
| Tổng chỉ số |                                                                              | 80,13%    | 31          | 80,35%   | 38          | 78,73%   | 56          | 79,43%   | 58          | 83,88%   | 58          | Tăng<br>4,16%           |                |

\* Năm 2017 chưa lấy được dữ liệu.