

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả chỉ số Cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS) năm 2022**

#### **I. Tổng quan Chỉ số cải cách hành chính năm 2022**

##### **1. Nội dung của Chỉ số cải cách hành chính**

Bộ tiêu chí chỉ số CCHC được cấu trúc thành 8 lĩnh vực đánh giá, 37 tiêu chí, 88 tiêu chí thành phần, gồm:

(1) Công tác chỉ đạo điều hành CCHC;

(2) Cải cách thể chế;

(3) Cải cách thủ tục hành chính;

(4) Cải cách tổ chức bộ máy;

(5) Cải cách chế độ công vụ;

(6) Cải cách tài chính công;

(7) Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số;

(8) Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh.

##### **2. Phương pháp đánh giá**

a) Tự đánh giá của các tỉnh, thành phố: Các tỉnh tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh và các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số CCHC cấp tỉnh và hướng dẫn của Bộ Nội vụ (Kèm theo các tài liệu kiểm chứng thực hiện trên phần mềm).

b) Bộ Nội vụ thẩm định điểm số tự đánh giá các tỉnh dựa trên sự tư vấn của Hội đồng thẩm định. Căn cứ vào việc theo dõi thực tế, điểm tự đánh giá của các tỉnh sẽ được Bộ Nội vụ xem xét công nhận hoặc điều chỉnh nếu thấy cần thiết. Điểm này gọi là điểm đánh giá theo quy định tại Quyết định số 873/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

c) Đánh giá thông qua điều tra xã hội học: Việc điều tra xã hội học được tiến hành thông qua phát phiếu khảo sát lấy ý kiến các nhóm đối tượng như sau: (1) Đại biểu HĐND tỉnh; (2) Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; (3) Lãnh đạo đơn vị trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; (4) Lãnh đạo UBND cấp huyện; (5) Kết quả Chỉ số SIPAS: điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

### 3. Thang điểm đánh giá chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh

- Thang điểm đánh giá là 100.
- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là: 32/100.

## II. Kết quả Chỉ số Cải cách hành chính tỉnh năm 2022

### 1. Kết quả chung

Ngày 19/4/2023, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố kết quả xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2022 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (PAR INDEX 2022), kết quả năm 2022, tỉnh Quảng Nam đạt **80.91 điểm (giảm 5.67 điểm so với năm 2021, xếp vị thứ 57/63 tỉnh, thành phố, giảm 24 bậc so với năm 2021)**

**2. Kết quả các nội dung đánh giá (Chi tiết tại phụ lục số 1 kết quả Chỉ số CCHC năm 2022 kèm theo báo cáo này):**

- Điểm thực hiện công tác cải cách hành chính đạt: **51.21/61.5 điểm (giảm 5.47 điểm so với năm 2021), xếp vị thứ 59/63 tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương.**

- Điểm khảo sát trực tuyến qua địa chỉ email của cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý: **16.42/22 điểm (giảm 1.07 điểm so với năm 2021), xếp vị thứ 55/63 tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương (Phiếu điều tra được gửi qua địa chỉ email và kết quả trả lời phiếu được cập nhập tự động trên phần mềm khảo sát). Năm 2021 đạt 17.49/23.50**

- Điểm tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội: **5.7/6 điểm (tăng 1.7 điểm so với năm 2021), xếp vị thứ 13/63 tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương.**

- Điểm chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp (Chỉ số SIPAS): **7.58/10 điểm (giảm 0.83 điểm so với năm 2021), xếp thứ 61/63 tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương.**

**3. Chi tiết các lĩnh vực không đạt điểm và bị trừ nhiều điểm (Phụ lục số 2 kèm theo báo cáo này):**

#### 3.1 Lĩnh vực thực hiện không có điểm

##### (1) Lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính:

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn: **0/1.5 điểm**

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn: **0/1 điểm.**

\* Nguyên nhân không có điểm: Theo quy định tỷ lệ hồ sơ cấp huyện, cấp xã giải quyết đúng hạn phải từ 95% trở lên mới đạt điểm. Thực tế, báo cáo của UBND tỉnh, tỷ lệ hồ sơ cấp huyện giải quyết đúng hạn là 71,68% và tỷ lệ hồ sơ cấp xã giải quyết đúng hạn là 94,42%.

- Cơ quan được UBND giao chủ trì thực hiện: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp thực hiện: UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

**(2) Lĩnh vực cải cách chế độ công vụ:**

+ Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức: **0/1.5 điểm.**

\* Nguyên nhân không có điểm: Tỉnh Quảng Nam có một số cán bộ lãnh đạo quản lý cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã xảy ra sai phạm, bị kỷ luật.

**3.2. Lĩnh vực bị trừ nhiều điểm:**

**(1) Lĩnh vực Tài chính công:**

+ Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp năm 2022 so với năm 2021 chỉ đạt: **0.15/ 1 điểm.**

- Cơ quan chủ trì thực hiện: Các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

**(2) Lĩnh vực Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số:**

+ Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến toàn trình: 0.76/1.5 điểm.

*(Tổng số hồ sơ xử lý trực tuyến: 202.751 hồ sơ, tổng số hồ sơ tiếp nhận: 396.320 hồ sơ, tương ứng với số điểm=202751/396320\*1.5=0.767).*

+ Thực hiện thanh toán trực tuyến: 0.59/1.5 điểm. *(Theo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông: Số TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến thấp: 11,4%; Số hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến rất thấp: 6.5%).*

- Cơ quan chủ trì thực hiện: Các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố.

**(3) Khảo sát trực tuyến cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý:**

- Bộ Nội vụ gửi 449 phiếu khảo sát đến địa chỉ email của các đối tượng khảo sát là:

+ Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh: 55 phiếu.

+ Lãnh đạo quản lý cấp sở : 74 phiếu.

+ Lãnh đạo cấp phòng chuyên môn thuộc sở: 264 phiếu.

+ Lãnh đạo UBND cấp huyện (18 huyện, thị xã, thành phố): 56 phiếu

- **Tại Tỉnh Quảng Nam, kết quả khảo sát trên chỉ đạt: 16.42/ 22 điểm.**

- Nguyên nhân xuất từ việc: Đại biểu HĐND tỉnh và cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý từ cấp tỉnh đến cấp huyện đánh giá công tác cải cách hành chính của tỉnh Quảng Nam chưa cao, dẫn đến kết quả điều tra thấp, xếp vị thứ 55/ 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

**III. Chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (Chỉ số SIPAS)**

**1. Phương thức khảo sát:**

Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đối với 03 địa phương: Tam Kỳ, Bắc Trà My và Hiệp Đức. Tại mỗi thôn, Tổ dân phố sẽ chọn 100 hộ dân để tiến hành khảo sát.

- Tam Kỳ gồm các Phường: An Mỹ (KP Mỹ An, KP Mỹ Trung), An Sơn (Khối phố 1, Khối phố 8), An Phú (KP An Hà Đông, KP Phú Trung).

- Bắc Trà My gồm: Thị trấn Trà My (Tổ dân phố Đảng Bộ, Tổ dân phố Trung Thị), Xã Trà Bui (Thôn 1, Thôn 6), Xã Trà Đốc (Thôn 1, Thôn 3).

- Huyện Hiệp Đức gồm: Thị trấn Tân Bình (Khối phố An Đông, Khối phố Phước Sơn), Xã Bình Lâm (Thôn An Phố, Thôn Việt An), Xã Bình Sơn (Thôn An Phú, Thôn Tuy Hòa).

**- Kết quả điều tra mức độ hài lòng chung của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam chỉ đạt 75%, đứng vị thứ 61/63 tỉnh thành phố, trực thuộc trung ương.**

**2. Chỉ số thành phần của Sipas được quy đổi và tính điểm và kết quả thực hiện công tác CCHC như sau:**

- Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ: 1.1922/1.5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC: 1.1859/1.5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC: 1.8963/2.5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC: 1.8885/2.5 điểm.

- Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC: 1.413/2 điểm.

Từ kết quả Chỉ số Sipas 2022 của tỉnh Quảng Nam chỉ được 75% điểm quy đổi là **7.58/10 điểm (giảm 0.83 điểm so với năm 2021)**, làm ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả Chỉ số cải cách chung của tỉnh năm 2022.

#### **IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

##### **1. Kết quả đạt được**

Năm 2022, các cấp, các ngành trong tỉnh đã có nhiều nỗ lực, đổi mới và sáng tạo trong chỉ đạo điều hành, triển khai các nhiệm vụ CCHC nhằm kịp thời ứng phó với những khó khăn, thách thức và những ảnh hưởng nghiêm trọng do đại dịch Covid-19 gây ra trong giai đoạn phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Quảng Nam. Sở Nội vụ cơ quan thường trực cải cách hành chính tỉnh phối hợp tích cực với các sở, ngành chủ trì tham mưu UBND tỉnh các lĩnh vực cải cách hành chính. Đồng thời, Sở Nội vụ thường xuyên tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các sở, ngành, địa phương khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính của tỉnh. Kết quả Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh năm 2022 cho thấy các lĩnh vực tăng điểm, tăng bậc như: Cải cách thể chế; Xây dựng Chính quyền điện tử, chính quyền số.....

Công tác thực hiện báo cáo tự đánh giá xác định Chỉ số cải cách hành chính được thực hiện theo đúng kế hoạch, bảo đảm chất lượng. Trong quá trình triển khai, các cơ quan, đơn vị, địa phương như: Sở Tài chính; Sở Tư pháp, Văn

phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông; UBND các huyện Bắc Trà My, Tiên Phước, Duy Xuyên... đã có sự phối hợp tích cực trong việc tự đánh giá, cung cấp tài liệu kiểm chứng đầy đủ giúp Sở Nội vụ xây dựng Báo cáo tự đánh giá kết quả chính xác và đúng thời gian quy định.

Kết quả thẩm định chỉ số của Trung ương cho thấy việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính có sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền từ tỉnh đến cơ sở và kết quả nỗ lực của các cấp, các ngành, địa phương trong việc triển khai thực hiện đúng các quy định, các nhiệm vụ kế hoạch năm 2022 đặt ra. Các Bộ, ngành Trung ương đánh giá và ghi nhận điểm khá cao với các lĩnh vực: Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; Cải cách tổ chức bộ máy; Xây dựng Chính quyền điện tử, chính quyền số...

Việc tăng cường áp dụng các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước đã có những đóng góp quan trọng vào kết quả CCHC đạt được trong năm 2022 của tỉnh giúp nâng cao tính công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ nhân dân.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Qua phân tích kết quả trên cho thấy các nội dung mất điểm đều diễn ra qua nhiều năm liền nhưng chưa được khắc phục dứt điểm như:

- Về chỉ đạo điều hành: chưa hoàn thành 100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao;

- Về cải cách TTHC: Tình trạng trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ vẫn còn tồn tại ở cả 3 cấp chính quyền. Đặc biệt, Bộ phận một cửa cấp huyện không nhập kết quả trả hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử dẫn đến hệ thống báo trễ hẹn hồ sơ thủ tục hành chính nhất là các lĩnh vực về đất đai, xây dựng, đăng ký tài sản bảo đảm. Tình trạng không nhập kết quả trên phần mềm một cửa rất nhiều ở các địa phương: Duy Xuyên, Hội An, Điện Bàn, Núi Thành... có phụ lục trích xuất từ phần mềm một cửa kèm theo.

- Về cải cách chế độ công vụ: cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý từ cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã xảy ra sai phạm,

- Về cải cách tài chính công: việc thực hiện giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp năm 2022 so với năm 2021 chưa đạt mục tiêu đề ra.

- Về xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số: hồ sơ xử lý trực tuyến toàn trình; thực hiện thanh toán hồ sơ trực tuyến đạt tỷ lệ rất thấp.

- Về khảo sát cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý; theo phân tích ở trên, trong năm 2022 kết quả khảo sát rất thấp; kết quả từ năm 2019 đến năm 2022:

- + Năm 2019: 17.19/23.5 điểm.

- + Năm 2020: 18.73/23.5 điểm.

- + Năm 2021: 17.49/23.5 điểm.

- + Năm 2022: 16.42/ 22 điểm.

- Chỉ số Sipar của tỉnh cũng cho kết quả thấp trong nhiều năm liên tiếp.
- + Năm 2019: Mức độ hài lòng đạt tỷ lệ: 81.41%, xếp vị thứ 46/63.
- + Năm 2020: Mức độ hài lòng đạt tỷ lệ: 80.98%, xếp vị thứ 53/63.
- + Năm 2021: Mức độ hài lòng đạt tỷ lệ: 84.24 %, xếp vị thứ 57/63.
- + Năm 2022: Mức độ hài lòng đạt tỷ lệ: 75.8%, xếp vị thứ 61/63.

### 3. Nguyên nhân

- Một số cơ quan, đơn vị chủ trì theo dõi các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa thực sự chủ động, quyết liệt trong công tác tham mưu cho UBND tỉnh các giải pháp cụ thể để thực hiện. Các chỉ đạo của UBND tỉnh về thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm khắc phục các tồn tại, hạn chế trong triển khai cải cách hành chính chưa được một số sở, ngành, địa phương nghiêm túc thực hiện.

- Công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp chưa thường xuyên thiếu hiệu quả, chưa phù hợp với từng đối tượng. Một số tiêu chí thành phần trong Bộ Chỉ số thuộc về quyền thực hiện của tổ chức, công dân (*việc nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến; thực hiện thanh toán trực tuyến qua ngân hàng*) nên kết quả chưa đạt được mục tiêu đề ra.

- Các tiêu chí đánh giá của Bộ Chỉ số cải cách hành chính thay đổi liên tục về nhiệm vụ và chỉ tiêu thực hiện tuy nhiên cơ quan trực tiếp tham mưu thực hiện trên các lĩnh vực cải cách hành chính chưa kịp thời tham mưu UBND chỉ đạo các Sở, ngành, địa phương thực hiện. Kết quả đánh giá điều tra sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước thuộc tỉnh còn thấp, đã ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh nhiều năm qua.

Sở Nội vụ kính báo cáo phân tích kết quả Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2022, kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

#### **Nơi nhận:**

- TTTU, TTHĐND tỉnh (b/c);
- Ban Chỉ đạo CCHC và CĐS tỉnh (b/c);
- UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, CCHC.

**GIÁM ĐỐC**