

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK NÔNG**

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

Số: 2294/UBND-TH  
V/v khẩn trương khắc phục và đề xuất  
giải pháp cải thiện, nâng cao các  
Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI

Đắk Nông, ngày 24 tháng 4 năm 2024

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa.

Sau khi xem xét Báo cáo số 71/BC-SNV ngày 04/4/2024 của Sở Nội vụ về kết quả phân tích, đánh giá Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Đắk Nông (PAPI) năm 2023; Báo cáo số 87/BC-SNV ngày 23/4/2024 của Sở Nội vụ về Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2023 (*Scan kèm theo*); UBND tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa khẩn trương quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức về kết quả các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2023 của tỉnh Đắk Nông tại các Báo cáo nêu trên; đồng thời, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức cuộc họp phân tích, đánh giá, rút kinh nghiệm (*có thể kiểm điểm, phê bình trách nhiệm của từng đơn vị, cá nhân có liên quan*) và đề ra các giải pháp cụ thể, hiệu quả nhằm khắc phục, cải thiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa, không đạt điểm đối với các Chỉ số nêu trên trong năm 2023. Báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ tổng hợp) **trước ngày 03/5/2024**.

2. Giao Sở Nội vụ chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị. Đồng thời, đề xuất UBND tỉnh tổ chức cuộc họp làm rõ nguyên nhân (*khách quan, chủ quan*), trách nhiệm của từng sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa, các đơn vị có liên quan và hướng giải quyết, khắc phục để nâng cao các Chỉ số nêu trên trong năm 2024; báo cáo UBND tỉnh **trước ngày 08/5/2024**.

Nhận được Công văn này, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, đơn vị thuộc VP;
- Lưu: VT, TH (Dg).



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Chiến**

Số: 71 /BC-SNV

Đắk Nông, ngày 04 tháng 4 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả phân tích, đánh giá Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Đắk Nông năm 2023

Kính gửi: UBND tỉnh Đắk Nông

Ngày 02/4/2024, tại Hà Nội Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam phối hợp với Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật Việt Nam (VUSTA) và Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam công bố Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2023. Sở Nội vụ phân tích, đánh giá, báo cáo như sau:

#### I. CHỈ SỐ PAPI NĂM 2023

##### 1. Chỉ số PAPI cả nước

- Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả quản trị và hành chính công dựa trên trải nghiệm và đánh giá của người dân khi tương tác với các cấp chính quyền, là công cụ theo dõi, giám sát năng lực điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền cơ sở; nhằm tăng cường công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các tổ chức công, giúp chính quyền có những căn cứ điều chỉnh và cải thiện hiệu quả công tác, phục vụ người dân ngày càng tốt hơn.

- Chỉ số PAPI được khảo sát, đánh giá trên 08 chỉ số nội dung: (1) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, (2) Công khai, minh bạch, (3) Trách nhiệm giải trình với người dân, (4) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, (5) Thủ tục hành chính công, (6) Cung ứng dịch vụ công, (7) Quản trị môi trường, (8) Quản trị điện tử. Chỉ số này không đánh giá về thứ hạng xếp hạng giữa các tỉnh, thành; được chia theo 4 nhóm: Cao, Trung bình cao, Trung bình thấp và Thấp.

Kết quả chỉ số PAPI năm 2023, cụ thể:

- **Nhóm Cao:** Có điểm số từ 43,9603 đến 46,0415 điểm, gồm có 15 tỉnh, thành phố<sup>1</sup>.

- **Nhóm Trung bình cao:** Có điểm số từ 42,3966 đến 43,9526 điểm, gồm có 15 tỉnh, thành phố<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Hà Giang, Thái Nguyên, Bắc Giang, Bắc Ninh, Thanh Hóa, Ninh Thuận, Thừa Thiên Huế, Bạc Liêu, Hà Tĩnh, Ninh Bình, Hưng Yên, Hà Nội, Khánh Hòa, Bà Rịa - Vũng Tàu, Sóc Trăng.

<sup>2</sup> Nghệ An, Nam Định, Lai Châu, Bắc Kạn, Bình Định, Yên Bái, Sơn La, Hòa Bình, Phú Thọ, Lạng Sơn,

- **Nhóm Trung bình thấp:** Có điểm số từ 40,9044 đến 42,3265 điểm, gồm 15 tỉnh, thành phố<sup>3</sup>.

- **Nhóm Thấp:** Có điểm số từ 38,9711 đến 40,8330 điểm, gồm 16 tỉnh, thành phố<sup>4</sup>.

- **Khuyết dữ liệu, không đánh giá:** Có 02 tỉnh<sup>5</sup>.

## 2. Chỉ số PAPI tỉnh Đắk Nông

- Năm 2023, các tổ chức tiếp tục lựa chọn người dân tại: Phường Nghĩa Tân, xã Đắk R'Moan thuộc thành phố Gia Nghĩa; xã Đắk Búk So, xã Quảng Trực thuộc huyện Tuy Đức (lần thứ hai liên tiếp) và người dân tại thị trấn Ea T'ling, xã Cư K'nia thuộc huyện Cư Jút để thực hiện khảo sát, đo lường cảm nhận, trải nghiệm, phản ánh, đánh giá về hiệu quả điều hành, quản lý Nhà nước và cung ứng dịch vụ công của chính quyền cấp xã.

- Số lượng khảo sát: 40 người dân/xã/phường/thị trấn x 6 đơn vị = 240 người dân.

- Kết quả: Đạt 38,9711 điểm, giảm 1,5563 điểm so với năm 2022 (năm 2022 đạt 40,5274 điểm), nằm trong Nhóm thấp, cụ thể như sau:

### 2.1. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 04 tiêu chí gồm: (1) Tri thức công dân, (2) Cơ hội tham gia, (3) Chất lượng bầu cử, (4) Đóng góp tự nguyện.

Nội dung này đánh giá hiểu biết của người dân về các chính sách hiện hành, các vị trí lãnh đạo trong chính quyền cấp xã; cơ hội của người dân được tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể; tham gia vào bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND, bầu trưởng thôn/buôn/tổ trưởng tổ dân phố; đánh giá chất lượng bầu cử trưởng thôn/buôn/tổ trưởng tổ dân phố (hình thức bầu cử, niêm yết kết quả bầu cử, tình trạng gợi ý bầu cho một ứng viên...). Đồng thời, tiêu chí này còn đánh giá tỷ lệ người dân cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường/thị trấn nơi sinh sống; hiệu quả của Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban Giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình; tỷ lệ người dân cho biết họ đã được tham gia đóng góp ý kiến vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở nơi họ sinh sống.

b) Điểm đạt được: 4,6512/10 điểm, nằm trong nhóm Trung bình thấp.

---

Thái Bình, Quảng Trị, Bình Thuận, Vĩnh Phúc, Đà Nẵng.

<sup>3</sup> Điện Biên, Lào Cai, Tuyên Quang, Cao Bằng, Hải Dương, Hải Phòng, Hà Nam, Quảng Bình, Đắk Lắk, Lâm Đồng, Hồ Chí Minh, An Giang, Đồng Tháp, Kiên Giang, Hậu Giang..

<sup>4</sup> Trà Vinh, Lâm Đồng, Bến Tre, Đắk Nông, Lào Cai, Kiên Giang, Kon Tum, Cần Thơ, Bình Phước, Long An, Gia Lai, Điện Biên, Tây Ninh, Cao Bằng, Quảng Nam, Quảng Ngãi.

<sup>5</sup> Quảng Ninh, Bình Dương.

## c) Nguyên nhân:

Qua kết quả phân tích, báo cáo khảo sát cho thấy đa số người dân tại cơ sở cho biết họ chưa biết đến những văn bản quan trọng như: Luật Tiếp cận thông tin, Luật Phòng chống tham nhũng; hiệu quả huy động sự tham gia của người dân vào quá trình ra quyết định và giám sát việc thực hiện các dự án công trình công cộng ở cấp xã chưa cao; người dân cho rằng họ chưa được tham gia đầy đủ ý kiến cho việc xây mới/tu sửa công trình công cộng ở nơi họ sinh sống...

## d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan:

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm kiểm tra, hướng dẫn: Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh.

**2.2. Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”**

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 04 tiêu chí gồm: (1) Tiếp cận thông tin, (2) Công khai danh sách hộ nghèo, (3) Công khai thu chi ngân sách cấp xã (4) Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất.

Nội dung này đánh giá về tỷ lệ người dân cho biết họ đã tìm kiếm và nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương; đánh giá của người dân về tính hữu ích, tin cậy đối với thông tin về chính sách, pháp luật mà họ nhận được từ chính quyền cấp xã; tỷ lệ người dân phải trả thêm phí không chính thức hoặc chờ đợi quá lâu để nhận được thông tin từ chính quyền cấp xã; đánh giá về việc rà soát, bình xét, công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo; việc công bố, công khai tình hình thu chi ngân sách của cấp xã; tỷ lệ người dân đã từng đọc và tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố; tỷ lệ người dân biết và có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; ảnh hưởng của quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tới các hộ gia đình; đánh giá phản ứng của người dân khi bị thu hồi đất (mức giá đền bù so với giá xấp xỉ thị trường, người dân biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức...)

b) Điểm đạt được: 4,3093/10 điểm, nằm trong nhóm Thấp.

## c) Nguyên nhân:

Đa số người dân được hỏi cho rằng mức độ tin tưởng của người dân vào việc lập danh sách hộ nghèo; công khai thông tin về thu, chi ngân sách ở cấp xã chưa tốt; việc tiếp cận thông tin đất đai, bảng giá đất của người dân vẫn còn rất hạn chế; người dân cho rằng giá bồi thường thu hồi đất thấp hơn so với giá giao dịch trên thị trường.

## d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan:

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy

Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra:

+ Tiêu chí: Tiếp cận thông tin (tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp cận thông tin): Sở Tư pháp.

+ Tiêu chí: Công khai minh bạch danh sách hộ nghèo: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội.

+ Tiêu chí: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù giá đất: Sở Tài nguyên và Môi trường.

+ Tiêu chí: Thu chi ngân sách cấp xã: Sở Tài chính.

### **2.3. Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”**

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 03 tiêu chí gồm: (1) Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền, (2) Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân, (3) Tiếp cận dịch vụ tư pháp.

Nội dung này đánh giá tỷ lệ người dân có khúc mắc đã liên hệ với cơ quan, đơn vị để giải quyết khúc mắc, kết quả giải quyết các khúc mắc; tình hình tổ chức tiếp nhận ý kiến xây dựng của người dân và kết quả tiếp thu ý kiến xây dựng của người dân đối với chính quyền cấp xã; số lượng người dân khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức; kết quả giải quyết và mức độ hài lòng người dân đối với kết quả giải quyết đó; số lượng các trường hợp khiếu nại tập thể, kết quả giải quyết và mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết đó; đánh giá tình hình giải quyết các khiếu nại, tố cáo của tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương; đánh giá tình hình người dân sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự; việc người dân sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự.

b) Điểm đạt được: 4,0599/10 điểm, nằm trong nhóm Thấp.

c) Nguyên nhân:

Theo số liệu khảo sát cho thấy phần lớn người dân cho biết họ chưa thật sự hài lòng với kết quả nhận được khi gửi đề xuất, khuyến nghị, tố giác tới chính quyền cấp xã; các cơ chế giải quyết tranh chấp dân sự phi Tòa án cũng chưa được người dân tin tưởng. Bên cạnh đó, khi có khúc mắc, người dân có xu hướng tìm tới cán bộ, công chức UBND cấp xã hơn đại biểu dân cử của họ ở Hội đồng nhân dân cấp xã.

d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan:

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đăk R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đăk Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra: Thanh tra tỉnh, Tòa án nhân dân các cấp.

#### **2.4. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”**

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 04 tiêu chí gồm: (1) Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương, (2) Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công, (3) Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công (4) Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương.

Nội dung này khảo sát các vấn đề liên quan đến việc kiểm soát tiền công quỹ của cơ quan, đơn vị; đánh giá tình hình người dân phải trả thêm tiền ngoài quy định để được nhận Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ), Giấy phép xây dựng; trả thêm tiền cho cán bộ, công chức khi làm dịch vụ chứng thực, xác nhận, khi tham gia giải quyết các TTHC khác; tình hình người dân phải trả thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh; tình hình phụ huynh phải trả thêm tiền để học sinh tiểu học được quan tâm hơn,...; tình trạng phải đưa tiền “lót tay” để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước; việc sử dụng mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền để xin vào làm việc trong cơ quan nhà nước; tình trạng người dân tố cáo bị vòi vĩnh hối lộ trong thời gian qua; giải pháp ngăn chặn cán bộ, công chức vòi vĩnh đòi hối lộ trong quá trình thực thi công vụ; kết quả xử lý các trường hợp tham nhũng ở địa phương,...

b) Điểm đạt được: 5,9589/10 điểm, nằm trong nhóm Thấp.

c) Nguyên nhân:

Người dân được hỏi vẫn cho rằng hiện trạng ‘chung chi’ để có việc làm trong khu vực nhà nước vẫn khá phổ biến; có mối quan hệ thân quen vẫn rất quan trọng khi muốn xin vào các bộ phận chuyên môn của cơ quan hành chính nhà nước ở cấp xã; tỉ lệ người làm TTHC cấp GCNQSDĐ đã phải chi ‘lót tay’ vẫn phổ biến; tỉ lệ người sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở Trung tâm y tế công tuyến huyện cho biết họ đã phải trả chi phí ngoài quy định để được chăm sóc tốt hơn...

d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan:

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R’Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy Đức; Ea T’ling, Cư K’nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra: Thanh tra tỉnh.

#### **2.5. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”**

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 03 tiêu chí gồm: (1) Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (2) Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (3) Dịch vụ hành chính cấp xã.

Nội dung chỉ số này đánh giá về chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cấp xã, mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được; tình trạng người dân phải đi lại qua nhiều “cửa” để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng, GCNQSDĐ

hoặc khi giải quyết các TTHC khác; mức độ hài lòng của người dân khi tham gia giải quyết TTHC; tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND cấp xã.

b) Điểm đạt được: 7,0977/10 điểm, nằm trong nhóm Trung bình Thấp.

c) Nguyên nhân:

Mặc dù chất lượng giải quyết TTHC ở cấp xã đã được cải thiện đáng kể, nhưng một số người dân được khảo sát vẫn cho rằng việc giải quyết TTHC vẫn còn nhiều khó khăn, nhất là thủ tục cấp GCNQSDĐ; giải quyết, trả trả kết quả GCNQSDĐ trễ hạn là vấn đề nổi cộm, hơn nữa phải đi qua nhiều cửa, gặp nhiều người mới giải quyết xong TTHC.

d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra: Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cụ thể: Sở Tư pháp (Chứng thực/xác nhận); Sở Tài nguyên và Môi trường (GCNQSDĐ).

## 2.6. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 04 tiêu chí gồm: (1) Y tế công lập, (2) Giáo dục tiểu học công lập, (3) Cơ sở hạ tầng căn bản, (4) An ninh trật tự ở khu dân cư.

Nội dung này đánh giá, khảo sát về: Tỷ lệ người tham gia bảo hiểm y tế; công tác tuyên truyền về tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế; đánh giá chất lượng khám chữa bệnh cho trẻ dưới 6 tuổi; giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho trẻ dưới 6 tuổi; tỷ lệ người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế; tỷ lệ trẻ em dưới 6 tuổi được khám chữa bệnh miễn phí; chất lượng bệnh viện tuyến huyện; việc trang bị cơ sở vật chất và bố trí các điểm trường tiểu học công lập, đánh giá chất lượng dạy học của các trường tiểu học công lập; đánh giá thực trạng tình hình các hộ gia đình đã dùng điện lưới, thực trạng hệ thống đường giao thông trên địa bàn; mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền cấp xã; tình trạng người dân được dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính; tỷ lệ hộ gia đình dùng nước chưa hợp vệ sinh (nước mưa, nước sông/ hồ/ suối); đánh giá mức độ an toàn, an ninh, trật tự, thay đổi về mức độ an ninh trong 3 năm gần nhất.

b) Điểm đạt được: 6,8387/10 điểm, nằm trong nhóm Thấp.

c) Nguyên nhân:

Người dân vẫn phàn nàn về việc phải dùng chung giường bệnh, nhà vệ sinh không sạch sẽ ở Trung tâm y tế tuyến huyện; có hiện tượng nhân viên y tế gọi ý bệnh nhân đến nhà thuốc tư nhân để mua thuốc; vẫn còn tình trạng phụ huynh của học sinh cho rằng giáo viên ưu ái học sinh khi tham gia các lớp học thêm, cơ sở

vật chất phục vụ cho giáo dục tiểu học công lập chưa tốt; đường sá còn nhiều đường đất và đường trái sồi, đá; tình hình mất an ninh, trật tự vẫn còn xảy ra tại khu dân cư...

d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trực, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra:

+ Tiêu chí: Y tế công lập: Sở Y tế phối hợp với Bảo hiểm xã hội tỉnh.

+ Tiêu chí: Giáo dục tiểu học công lập: Sở Giáo dục và Đào tạo.

+ Tiêu chí: Cơ sở hạ tầng căn bản: Sở Giao thông vận tải; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

+ Tiêu chí: An ninh trật tự: Công an tỉnh.

## **2.7. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”**

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 03 tiêu chí gồm: (1) Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường, (2) Chất lượng không khí, (3) Chất lượng nước.

Nội dung này đánh giá về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú, nhằm phản ánh phát hiện của người dân về hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào địa phương của họ có trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường bằng cách “chung chi” với chính quyền địa phương hay không.

b) Điểm đạt được: 3,1457/10 điểm, nằm trong nhóm Thấp.

c) Nguyên nhân:

Theo đánh giá của người dân việc thiếu nghiêm túc trong việc thực hiện các yêu cầu bảo vệ môi trường của chính quyền địa phương và chất lượng nguồn nước sinh hoạt chưa đảm bảo là nguyên nhân chính dẫn đến chỉ số nội dung này đạt ở mức thấp.

d) Trách nhiệm các đơn vị liên quan:

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trực, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra: Sở Tài nguyên và Môi trường.

## **2.8. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”**

a) Chỉ số nội dung này đánh giá với 03 tiêu chí gồm: (1) Sử dụng Công thông



tin điện tử của chính quyền địa phương, (2) Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương, (3) Phúc đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử.

Nội dung này khảo sát các vấn đề liên quan đến: Tỷ lệ người dân cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ Công thông tin điện tử tỉnh; Trang thông tin điện tử cấp huyện khi làm chứng thực, xác nhận, cấp Giấy phép xây dựng, cấp GCNQSDĐ; tỷ lệ người dân trả lời cho biết có kết nối internet và có tiếp cận tin tức trong nước qua internet; tình trạng người dân có ý kiến phản hồi và nhận được phúc đáp từ chính quyền địa phương khi giải quyết các khúc mắc của người dân trên trang web của tỉnh; mức độ hài lòng của người dân khi nhận được các phúc đáp từ chính quyền cấp xã...

b) Điểm đạt được: 2,9099/10 điểm, nằm trong nhóm Thấp.

c) Nguyên nhân:

Qua ý kiến khảo khảo sát cho thấy đa số người dân cho biết chưa nắm rõ về sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công; việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ internet của người dân tại cơ sở còn hạn chế; thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ Công thông tin điện tử tỉnh; Trang thông tin điện tử cấp huyện khi làm chứng thực, xác nhận, cấp Giấy phép xây dựng, cấp GCNQSDĐ chưa đầy đủ, khó thực hiện.

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra: Sở Thông tin và Truyền thông.

## II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Từ kết quả phân tích cho thấy Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh còn rất nhiều tồn tại, hạn chế do nhiều nguyên nhân khác nhau, đây là trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương; trong đó, trách nhiệm chính là UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn được lựa chọn để khảo sát. Đề cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI trong năm 2024 và những năm tiếp theo Sở Nội vụ kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai các nhiệm vụ, giải pháp như sau:

### 1. UBND xã, phường, thị trấn

a) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung Chỉ số PAPI; tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và Luật Bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND để người dân được biết.

b) Thực hiện đúng quy định về quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm; công khai danh sách hộ nghèo và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng bằng nhiều hình thức để người dân biết.

c) Thực hiện đúng các quy định về quản lý ngân sách cấp xã và các hoạt

động tài chính khác của cấp xã.

d) Thường xuyên thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; công khai Bảng giá đất; thông tin về quy hoạch đô thị, quy hoạch nông thôn mới.

đ) Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân; thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết tốt những khúc mắc của dân; gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường; tiếp thu và phúc đáp đầy đủ những đề xuất, kiến nghị của người dân.

e) Thường xuyên tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng, đề mạnh dạn tố cáo hành vi vi phạm, đòi hỏi lộ; tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng; công khai rộng rãi, kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng.

g) Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các TTHC và niêm yết công khai các mức phí, lệ phí.

h) Thông tin, tuyên truyền về quy định trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh, người nghèo được hỗ trợ mua bảo hiểm y tế; tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế trong khám chữa bệnh; tăng cường tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, nâng cao chất lượng vệ sinh môi trường; các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa bàn dân cư, ngăn chặn hiệu quả các loại tội phạm.

i) Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền về bảo vệ môi trường, xử lý kịp thời các sự cố, vấn đề môi trường được thông báo.

k) Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền và tổ chức tập huấn cho người dân biết sử dụng Internet; hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC.

## **2. UBND huyện, thành phố**

a) Khẩn trương rà soát, đánh giá những tồn tại, hạn chế của Chỉ số PAPI, đồng thời xây dựng kế hoạch, triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 trên địa bàn của địa phương, kế hoạch cần cụ thể hóa, rõ ràng các nội dung nhiệm vụ, giao trách nhiệm cho từng cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã tổ chức thực hiện.

b) Trên cơ sở kế hoạch PAPI đã ban hành, thường xuyên kiểm tra, rà soát, đánh giá những tồn tại, hạn chế để kịp thời khắc phục.

## **3. Các sở, ngành liên quan đến các nội dung Chỉ số PAPI**

### **3.1. Sở Nội vụ**

a) Chủ trì tham mưu UBND tỉnh xây dựng Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI tỉnh năm 2024; Kế hoạch tổ chức lớp tập huấn nghiệp vụ cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024.

b) Chủ trì tham mưu UBND tỉnh xây dựng Chỉ thị nâng cao Chỉ số PAPI

tình Đắc Nông giai đoạn 2024 - 2026.

c) Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai, thực hiện nhiệm vụ nâng cao Chỉ số PAPI của cơ quan, đơn vị, địa phương; định kỳ hàng Quý báo cáo UBND tỉnh.

### **3.2. Sở Tư pháp**

a) Hướng dẫn, quán triệt thực hiện tốt Luật Tiếp cận thông tin, đảm bảo quyền được tiếp cận các thông tin của người dân theo quy định của pháp luật; tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về phòng, chống tham nhũng cho cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân.

b) Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã giải quyết TTHC lĩnh vực tư pháp bảo đảm kịp thời, nhanh chóng, đúng quy định.

### **3.3. Sở Tài chính**

Hướng dẫn, đôn đốc, tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thu, chi ngân sách nhà nước và công khai thu, chi, quyết toán việc sử dụng ngân sách nhà nước đầy đủ, đúng quy định.

### **3.4. Sở Lao động-Thương binh và Xã hội**

Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt và công khai danh sách hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục quy định.

### **3.5. Sở Tài nguyên và Môi trường**

a) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các địa phương đảm bảo niêm yết công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất, đơn giá thu hồi đất đầy đủ, đúng quy định; tăng cường kiểm tra việc thực hiện TTHC trong lĩnh vực đất đai, xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức gây phiền hà, nhũng nhiễu.

b) Đẩy mạnh các biện pháp quản lý, bảo vệ môi trường không khí, môi trường nước; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có hành vi gây ô nhiễm, hủy hoại môi trường và các cán bộ, công chức không xử lý, tiếp tay cho các hành vi này.

c) Đề xuất phương án giải quyết dứt điểm tình trạng giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai sai sót, trễ hạn để góp phần tăng mức độ hài của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

### **3.6. Thanh tra tỉnh**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường kiểm tra, hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong cơ quan nhà nước. Có giải pháp phát huy tốt hơn nữa vai trò giám sát của Ban Thanh tra nhân dân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

### **3.7. Văn phòng UBND tỉnh**

a) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện niêm yết công khai TTHC; theo dõi, đôn đốc, phối hợp với các ngành, địa phương kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp với pháp luật.

b) Đăng tải đầy đủ hướng dẫn và các biểu mẫu trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và Trang thông tin điện tử cấp huyện các TTHC, đảm bảo người dân, doanh nghiệp xem được hướng dẫn và tải được biểu mẫu ngay trên Cổng thông tin điện tử.

### **3.8. Sở Y tế**

Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, trang thiết bị y tế, cơ sở vật chất tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh, nhất là y tế tuyến huyện; chấn chỉnh những biểu hiện những thiếu, thiếu trách nhiệm với người bệnh trong quá trình điều trị, đặc biệt đối với các đối tượng chính sách có bảo hiểm y tế khám, chữa bệnh miễn phí; giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc của người dân khi khám, chữa bệnh và thanh toán qua bảo hiểm y tế.

### **3.9. Sở Giáo dục và Đào tạo**

Triển khai thực hiện đồng bộ các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; cải thiện điều kiện cơ sở vật chất của trường tiểu học, chú trọng các tiêu chí sĩ số lớp, nước uống, nhà vệ sinh sạch sẽ. Đảm bảo công khai các khoản thu, chi tài chính của trường, lớp với phụ huynh học sinh; giữ mối liên hệ thường xuyên, mật thiết giữa giáo viên và phụ huynh học sinh; kiểm soát việc dạy thêm, học thêm trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng quy định.

### **3.10. Sở Công thương**

Tham mưu UBND tỉnh cải thiện, nâng cấp mạng lưới điện để phục vụ cho nhu cầu sản xuất và sinh hoạt của người dân ngày càng tốt hơn.

### **3.11. Sở Giao thông vận tải**

Thực hiện các công trình cải tạo, sửa chữa, đảm bảo an toàn giao thông; các biện pháp nâng cấp, cứng hóa các tuyến đường có lớp mặt đường bằng bê tông xi măng hoặc trải nhựa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân.



### **3.12. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

Đẩy nhanh tiến độ cấp nước sạch, tiếp tục rà soát, đầu tư sửa chữa hệ thống cung cấp nước sạch cho người dân trên địa bàn tỉnh.

### **3.13. Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Tuyên truyền tới người dân về tiện ích mạng Internet; nâng cao nhận thức và hành vi sử dụng mạng Internet hiệu quả, văn minh, đúng pháp luật. Phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng dịch vụ và các cơ chế khuyến khích người dân sử dụng.

b) Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh nâng cao hiệu quả của việc xây dựng chính

quyền điện tử, chính quyền số và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số; có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng, thuận lợi.

### 3.14. Công an tỉnh

Tham mưu giải quyết các vụ tranh chấp, khiếu kiện phức tạp, kéo dài, không để hình thành “điểm nóng” về an ninh trật tự. Tăng cường phòng ngừa, phát hiện và đấu tranh có hiệu quả với các loại tội phạm kinh tế, tham nhũng, ma túy, môi trường; đảm bảo an ninh trật tự ở cơ sở.

### 3.15. Bảo hiểm xã hội tỉnh

Phối hợp với các cơ quan liên quan tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế trong nhân dân, ban hành các văn bản hướng dẫn, để đẩy nhanh tỷ lệ người dân có thẻ bảo hiểm y tế, hỗ trợ trong việc thanh toán thẻ bảo hiểm y tế.

### 3.16. Tòa án nhân dân tỉnh

Chỉ đạo, hướng dẫn Tòa án và các cơ quan tư pháp tại các địa phương nâng cao năng lực, trách nhiệm trong việc giải quyết hiệu quả các tranh chấp dân sự, đảm bảo đúng quy định của pháp luật, dứt điểm, thấu tình đạt lý.

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

Chỉ đạo, hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cấp huyện, cấp xã, phối hợp với UBND cùng cấp trong việc quán triệt, tuyên truyền, phổ biến các nội dung về chỉ số PAPI; phối hợp tốt với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các Tổ chức phi chính phủ trong việc khảo sát Chỉ số PAPI tại tỉnh; phân tích, đánh giá, phản biện về những tồn tại, hạn chế của chỉ số PAPI tỉnh để kiến nghị, đề xuất các giải pháp cải thiện và nâng cao trong thời gian tới.

Trên đây là Báo cáo đánh giá, phân tích Chỉ số PAPI năm 2023, kính trình UBND tỉnh xem xét chỉ đạo. *1/2/23*

*Nơi  
nhận*

- Như trên;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- Báo Đắk Nông;
- Đài PT-TH tỉnh;
- Lưu: VT, CCHCVTLT.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Trung Trường Vũ**

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

Kính gửi: UBND tỉnh Đắk Nông

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

**Phần I**

**CHỈ SỐ PAR INDEX**

**I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2023**

Thang điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó:

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

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

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

- Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên, gồm 07 tỉnh, thành phố<sup>1</sup>.
- Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90%, gồm 56 tỉnh, thành phố<sup>2</sup>.

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

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

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

+ Điểm thực hiện CCHC: 6 điểm;

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

### 3.2. Cải cách thể chế

- Chỉ trị theo dõi: Văn phòng UBND tỉnh.

muộn tiến độ là 11 nhiệm vụ.

Thực hiện nhiệm vụ CP, TTg giao (không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn), tỉnh Đắk Nông có 159 nhiệm vụ được giao, trong đó số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng tiến độ là 146, số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng

Lí do: Căn cứ BC 66/BC-VPCP ngày 03/01/2024 của VPCP về tình hình

Tiền chỉ 1.6 về "Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính

- Nhưng nội dung không đạt điểm tối đa:

Năm	Điểm đạt được	Thư hàng	Tang (+)/giảm (-)
2022	8.94	30/63	+ (18) bậc
2023	9.45	12/63	

(không có điểm điều tra xã hội học). kết quả:

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành là 9.5 điểm

### 3.1. Công tác chỉ đạo điều hành

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

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

Điểm danh giá tác động của CCHC

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

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

Kết quả:

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

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

- Chủ trì tham mưu: Sở Tư pháp.

### 3.3. Cải cách thủ tục hành chính

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

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

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

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

- Chủ trì tham mưu: Văn phòng UBND tỉnh.

### 3.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

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

+ Điểm thực hiện CCHC: 6.5 điểm;



+ Tiêu chí về "Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức": Đạt 1/1,5 điểm. Theo danh giá của Hội đồng, trong năm vẫn còn tình trạng CCBC vi phạm dần dần phải xử lý kỷ luật.

- Nhưng nội dung không đạt điểm tối đa:

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

Kết quả:

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

+ Điểm thực hiện CCHC: 6 điểm;

trong đó:

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

### 3.5. Cải cách chế độ công vụ

- Chứ trị tham mưu: Sở Nội vụ

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

chỉ, tỷ lệ giảm 20% trở lên thì mới đạt điểm tối đa).

+ "Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015": Giảm 84 đơn vị, tỷ lệ 17.77%, đạt 0.84/1 điểm (theo cách tính điểm của Bộ tiêu

- Nhưng nội dung không đạt điểm tối đa:

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

Kết quả:

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

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

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

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

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

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

- Chủ trì tham mưu: Sở Nội vụ.

### **3.6. Cải cách tài chính công**

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

+ Điểm thực hiện CCHC: 8 điểm;

Năm	Điểm CCHC	Điểm điều tra XHH	Tổng điểm	Thư hàng	2023
	Điểm đạt được			45/63	
					Tang (+) /giam (-)
			10.99		10.21
			0.78		0.78

Kết quả:

- + Điểm danh giá qua điều tra xã hội học: 1 điểm.
- + Điểm thực hiện CCHC: 12,5 điểm;
- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số là 13,5 điểm, trong đó:

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

- Chủ trì tham mưu: Sở Tài chính.
- + Các tiêu chí danh giá qua điều tra xã hội học: (1) *Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế chủ trì về sử dụng kinh phí quản lý hành chính*: Đạt 0,69/1 điểm; (2) *Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị*: Đạt 0,75/1 điểm; (3) *Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công*: Đạt 0,75/1 điểm; *Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế chủ trì tại các đơn vị SNCL*: Đạt 0,70/1 điểm.
- Chủ trì tham mưu: Sở Tài chính.
- + Tiêu chí "Ty lệ giám chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021": Không đạt điểm.
- + Tiêu chí "Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách": Đạt 0,83/1 điểm. Ty lệ thực hiện đạt 83%.
- + Tiêu chí "Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước": Đạt 0,88/1 điểm. Theo kết quả tham định của Bộ Tài chính ty lệ giải ngân vốn đầu tư của tỉnh đạt 88,41%.
- Nhưng nội dung không đạt điểm tối đa:

Năm	Điểm CCHC	Điểm điều tra XHH	Tổng điểm	Thư hàng	2022
	Điểm đạt được			31/63	
					Tang (+) /giam (-)
			9.91		6.87
			3.04		3.04
			9.60		6.71
			2.89		2.89

Kết quả:

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

<b>2022</b>	10.51	0.79	<b>11.3</b>	9/63	- (36) bậc
-------------	-------	------	-------------	------	------------

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

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

+ Tiêu chí “*Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức*”: Đạt 0.41/1 điểm. Theo thẩm định của Bộ Thông tin và Truyền thông, tỉnh đã tỉnh đã kết nối với 7/17 HTTT/CSDL quốc gia.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kết quả:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

**1. Những kết quả đạt được**

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

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

**2. Tôn tại, hạn chế**

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

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

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

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

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

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

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

## Phần II

### CHỈ SỐ SIPAS

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

##### 1. Nội dung đo lường Chỉ số SIPAS năm 2023

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

09 nhóm chính sách công quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân được lựa chọn để người dân đánh giá, bao gồm: Chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách điện sinh hoạt; chính sách nước sinh hoạt; chính sách an sinh, xã hội và chính sách cải cách hành chính nhà nước.

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

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

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

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

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

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

- Số lượng mẫu chọn khảo sát:

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

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023

### 1. Kết quả tổng quan

Kết quả đo lường mức độ hài lòng (sau đây viết tắt là MDHL) của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước đạt 82,66% (năm 2022 đạt 80,09%).

### 2. Kết quả Chỉ số SIPAS tỉnh Đắk Nông

Chỉ số SIPAS tỉnh Đắk Nông năm 2023 đạt 81,21%, cao hơn năm 2022 là 1,12%, xếp thứ 41/63, giảm 10 bậc so với năm 2022 (năm 2022 đạt 80,09%, xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố).

Phân tích chi tiết các thành phần:

### 2.1. Nhân định, đánh giá của người dân

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

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 đã tiến hành đo lường mức độ quan tâm của người dân đối với 9 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Kết quả cho thấy người dân quan tâm nhiều nhất đến chính sách điện sinh hoạt (80,71%); tiếp đến lần lượt là các chính sách: Chính sách trợ tử, an toàn xã hội (79,82%); chính sách an sinh xã hội (78,60%); chính sách giao thông đường bộ (78,15%); chính sách nước sinh hoạt (77,43%); chính sách khám, chữa bệnh (77,43%); chính sách giáo dục phổ thông (77,29%); chính sách cải cách hành chính (76,71%); chính sách phát triển kinh tế (75,31%).

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

*quan nhà nước*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



(63,66%); đối với việc phân ảnh, kiến nghị, góp ý, phản hồi có tỷ lệ trải nghiệm thấp (27,93%).

## 2.2. Hai lòng của người dân

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

Năm 2023, MBHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 80,86%, cao hơn năm 2022 là 0,74%, xếp thứ 42/63 (năm 2022 đạt 80,12%, xếp thứ 26/63), gồm 4 khía cạnh:

- Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: MBHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách đạt 81,78%, xếp thứ 29/63 (năm 2022 đạt 81,46% xếp thứ 19/63)<sup>3</sup>.

- Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: MBHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 81,33%, xếp thứ 33/63 (năm 2022 đạt 80,91%, xếp thứ 19/63)<sup>4</sup>.

- Chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách: MBHL của người dân đối với chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách đạt 80,53%, xếp thứ 43/63 (năm 2022 là 78,38% xếp thứ 35/63)<sup>5</sup>.

- Kết quả, tác động của chính sách: MBHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách đạt 80,88%, xếp thứ 43/63 (năm 2022 đạt 79,72% xếp thứ 28/63)<sup>6</sup>.

### 3 Gồm 2 tiêu chí:

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

(2) MBHL đối với việc chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 82,05%.

### 4 Gồm 2 tiêu chí:

(1) MBHL đối với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức, giúp người dân tham gia dễ dàng là 81,47% (xếp thứ 32/63);

(2) MBHL đối với việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến là 81,18% (xếp thứ 33/63)

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

(1) Chính sách giáo dục phổ thông: 80,86% (xếp thứ 44/63);

(2) Chính sách trật tự, an toàn xã hội: 81,51% (xếp thứ 44/63);

(3) Chính sách khám chữa bệnh: 81,40% (xếp thứ 40/63);

(4) Chính sách phát triển kinh tế: 79,68% (xếp thứ 44/63);

(5) Chính sách an sinh xã hội: 79,53% (xếp thứ 42/63);

(6) Chính sách điện sinh hoạt: 79,89% (xếp thứ 46/63);

(7) Chính sách nước sinh hoạt: 79,53% (xếp thứ 49/63);

(8) Chính sách giao thông đường bộ: 80,57% (xếp thứ 38/63);

(9) Chính sách cải cách hành chính: 80,32% (xếp thứ 41/63).

### 6 Gồm 10 tiêu chí:

(1) MBHL đối với việc kinh tế gia đình tốt hơn là 79,93% (xếp thứ 41/63);

(2) MBHL đối với việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn: 80,54% (xếp thứ 40/63);

(3) MBHL đối với việc bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn: 79,96% (xếp thứ 44/63);

(4) MBHL đối với việc trường phổ thông công lập dạy tốt hơn: 81,08% (xếp thứ 44/63);

(5) MBHL đối với việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn: 82,15% (xếp thứ 40/63);

(6) MBHL đối với việc đường bộ, giao thông tốt hơn: 81,29% (xếp thứ 44/63);

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3. Nhu cầu mong đợi của người dân

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

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

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

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

<sup>7</sup> *Gồm 3 tiêu chí:*

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

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

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

<sup>8</sup> *Gồm 4 tiêu chí:*

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

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

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

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

<sup>9</sup> *Gồm 3 tiêu chí:*

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

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

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

<sup>10</sup> *Gồm 3 tiêu chí:*

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

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

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

<sup>11</sup> *Gồm 3 tiêu chí:*

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

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

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

# ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

## Phần III

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

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

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

### 2. Tồn tại, hạn chế

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

### 1. Những kết quả đạt được

## III. BÀNH GIẢI CHUNG

tiếp tục là các nội dung có tỷ lệ mong đợi cải thiện nhiều từ năm 2022, cụ thể: (1) Năng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (61.40%); (2) năng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCVV đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân (60.86%). Các nội dung còn lại có tỷ lệ chênh lệch không lớn: (3) năng cao năng lực của CBCCVV trong giải quyết công việc cho người dân (59.78%); (4) Năng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương (59.61%); (5) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền (59.43%); (6) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân (59.25%); (7) Năng cao chất lượng công tác tiếp xúc trực tiếp với công chức tuyên đề tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến (58.71%); (8) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong giải quyết công việc cho người dân (58.53%); (9) Năng cao tinh công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân (58.35%); (10) Tăng cường tách nhiệm giải trình của chỉnh quyền đối với người dân (57.81%).

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

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

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

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

**Nơi nhận:**

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

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Lê Trung Trường Vũ**

**BÁO CÁO TÓM TẮT**  
**KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC (PAR INDEX) TỈNH ĐẮK NÔNG NĂM 2023**  
(Kèm theo Báo cáo số...../BC-SNV, ngày 23/4/2023 của Sở Nội vụ)

**I. KẾT QUẢ CHUNG**

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

- Điểm thực hiện CCHC của tỉnh đạt: 56.86/61.50 điểm (xếp 25/63 tỉnh, tỉnh, thành phố)

- Điểm SIPAS (sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước) đạt: 8.17/10 điểm (xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố)

- Khảo sát lãnh đạo quản lý và Đại biểu HĐND tỉnh đạt: 16.66/22 điểm (xếp 61/63 tỉnh, thành phố)

- Điểm tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội đạt 3.73/6.50 điểm (xếp 49/63 tỉnh, thành phố)...

**II. CỤ THỂ TỪNG LĨNH VỰC**

**1. Công tác chỉ đạo điều hành**

- Kết quả: Đạt 9,44/9,5 điểm, xếp thứ 12/63 tỉnh, thành phố, tăng 18 bậc so với năm 2022.

- Chủ trì tham mưu: Sở Nội vụ

**2. Cải cách thể chế**

- Kết quả: Đạt 9,1/10 điểm, xếp thứ 54/63 tỉnh, thành phố, tăng 01 bậc so với năm 2022.

- Chủ trì tham mưu: Sở Tư pháp

**3. Cải cách thủ tục hành chính**

- Kết quả: Đạt 12.9/13 điểm, xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố, tăng 44 bậc so với năm 2022.

- Chủ trì tham mưu: Văn phòng UBND tỉnh.

**4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính**

- Kết quả: Đạt 9.47/10.50 điểm, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố, giảm 17 bậc so với năm 2022.

- Chủ trì tham mưu: Văn phòng UBND tỉnh.

**5. Cải cách chế độ công vụ**

- Kết quả: Đạt 12/15 điểm, xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố, giảm 03 bậc so với năm 2022.

- Chủ trì tham mưu: Văn phòng UBND tỉnh.

## **6. Cải cách tài chính công**

- Kết quả: Đạt 9.60/12 điểm, xếp thứ 50/63 tỉnh, thành phố, giảm 19 bậc so với năm 2022.

- Chủ trì tham mưu: Sở Tài chính.

## **7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

- Kết quả: Đạt 10.99/13.5 điểm, xếp thứ 45/63 tỉnh, thành phố, giảm 36 bậc so với năm 2022.

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

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

a) Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS): Đạt 8.17/10 điểm, xếp thứ 41/63 tỉnh, thành phố, giảm 10 bậc so với năm 2022.

b) Đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội: Đạt 3.73/6.5 điểm, xếp thứ **49/63** tỉnh, thành phố, giảm 21 bậc so với năm 2022

- Trách nhiệm thực hiện: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, trong triển khai thực hiện nhiệm vụ được và phục người dân trên địa bàn.

## **III. MỘT SỐ NGUYÊN NHÂN CHỦ YẾU BỊ GIẢM THỨ HẠNG**

### **1. Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý (nguyên nhân chính giảm điểm và thứ hạng)**

Kết quả đánh giá, khảo sát sự hài của lãnh đạo, quản lý (gồm: Lãnh đạo cấp Sở, UBND huyện, lãnh đạo cấp phòng thuộc Sở và Đại biểu HĐND tỉnh) về công tác CCHC của tỉnh rất thấp, đạt 16.66/22 điểm, xếp thứ 61/63 tỉnh thành phố, cụ thể:

STT	Đối tượng khảo sát	Số phiếu	Tỷ lệ đánh giá (%)	Xếp hạng
1	ĐB HĐND tỉnh	49	80.09	31/63
2	Lãnh đạo Sở	64	79.7	54/63
3	Lãnh đạo cấp phòng thuộc Sở	306	71.66	62/63
4	Lãnh đạo UBND cấp huyện	22	76.12	61/63
	<b>Tổng</b>	<b>441</b>	<b>75.72</b>	<b>61/63</b>

### **2. Một số chỉ tiêu của tác động CCHC đến phát triển - kinh tế xã hội tỉnh thực hiện không đạt, không đạt 100% mục tiêu đề ra như:**

- Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường, thấp hơn so

với năm 2022; số vốn đăng ký doanh nghiệp giảm so với năm 2022.

- Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao, không đạt 100% theo kế hoạch đề ra.

- Thực hiện thu ngân sách của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao, đạt ở nước thấp (*tỉnh Đắk Nông nằm trong nhóm thu ngân sách thấp nhất cả nước, xếp 58/63*).

- Việc chấp hành kỷ luật kỷ cương của CBCC chưa nghiêm, trong năm vẫn còn tình trạng CCBC vi phạm dẫn đến phải xử lý kỷ luật.

- Việc thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách, chưa đảm bảo 100%; trong năm chưa có thêm đơn vị sự nghiệp tự chủ về tài chính, ngân sách; tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp chưa đảm bảo.

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình; thanh toán trực tuyến thấp...

#### **IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI**

1. Tham mưu UBND tỉnh xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2024.

2. Trên cơ sở Kế hoạch cải thiện Chỉ số của UBND tỉnh, từng đơn vị, địa phương xây dựng kế hoạch cụ thể hóa các nội dung và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về việc cải thiện các chỉ số nội dung liên quan. Trọng tâm là khắc phục những tồn tại hạn chế các nội dung, lĩnh vực năm 2023 đạt kết quả thấp.

3. Nâng cao ý thức trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong triển khai công tác CCHC; có trách nhiệm tuyên truyền đến đội ngũ lãnh đạo, CBCC trực thuộc hiểu, phối hợp đánh giá đúng việc lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.