

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 6 năm 2025

BÁO CÁO
Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024
do Bộ Nội vụ công bố

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ngày 28/3/2025, Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 268/QĐ-BNV về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (viết tắt CCHC) năm 2024 của các bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân (viết tắt là UBND) các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là Tỉnh, thành). Theo đó, kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa đạt 90,49/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 90,49%, cao hơn trung bình chung các tỉnh 2,12 điểm, tương ứng 2,12%, xếp vị thứ 10/63 tỉnh, tăng 1,89 điểm (tương ứng 1,89%) và tăng 04 bậc so với năm 2023, xếp vị thứ 02/14 tỉnh trong Vùng Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung, là năm có Chỉ số cao nhất trong 13 năm đánh giá và lần thứ 06 liên tiếp có Chỉ số CCHC tăng so với năm trước.

Trên cơ sở phân tích và đánh giá, Sở Nội vụ kính báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2024 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2024 CÁC TỈNH

1. Tổng quan về Chỉ số CCHC cấp tỉnh

Chỉ số CCHC cấp tỉnh được sử dụng đánh giá, xếp hạng 63 Tỉnh, thành, với 08 lĩnh vực đánh giá, 38 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần. Tổng điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó 32 điểm là đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

- Lĩnh vực “**Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC**”: 07 tiêu chí và 02 tiêu chí thành phần (9,5 điểm);

- Lĩnh vực “**Cải cách thể chế**”: 05 tiêu chí và 08 tiêu chí thành phần (10 điểm);

- Lĩnh vực “**Cải cách thủ tục hành chính**”: 05 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần (13 điểm);

- Lĩnh vực “**Cải cách tổ chức bộ máy**”: 03 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần (10,5 điểm);

- Lĩnh vực “**Cải cách chế độ công vụ**”: 07 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần (15 điểm);

- Lĩnh vực “**Cải cách tài chính công**”: 03 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần (12 điểm);

- Lĩnh vực “**Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**”: 03 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần (13,5 điểm);

- Lĩnh vực “**Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội**”: 05 tiêu chí, 08 tiêu chí thành phần (16,5 điểm).

2. Kết quả cụ thể Chỉ số CCHC 2024 các Tỉnh, thành

- Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số từ 90,00% trở lên: Có 13 Tỉnh, thành (tăng 06 Tỉnh, thành so với năm 2023); trong đó, Hải Phòng là địa phương đứng đầu bảng xếp hạng với Chỉ số đạt 96,17%, tiếp đó là Bà Rịa - Vũng Tàu (93,35%), Hà Nội (92,75%),... cuối nhóm là Hải Dương với Chỉ số đạt 90,00%.

- Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số từ 80,00% - dưới 90,00%: Có 50 Tỉnh, thành (giảm 06 Tỉnh, thành so với năm 2023); dẫn đầu nhóm là Hưng Yên với chỉ số CCHC đạt 89,84%, cuối nhóm là Cao Bằng (82,95%).

Năm 2024 tiếp tục không có tỉnh nào nằm nhóm C (đạt kết quả Chỉ số dưới 80%).

Xếp hạng	Tỉnh	Điểm thẩm định (61,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Khảo sát người dân (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến phát triển KT-XH (6,50)		
1	Hải Phòng	60,45	9,18	20,46	6,08	96,17	96,17%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	59,18	9,01	18,89	6,27	93,35	93,35%
3	Hà Nội	58,89	8,65	19,13	6,08	92,75	92,75%
4	Quảng Ninh	58,89	9,06	18,10	5,44	91,49	91,49%
5	Thái Nguyên	57,87	9,03	18,60	5,97	91,47	91,47%
6	Ninh Bình	57,33	8,55	19,29	6,22	91,38	91,38%
7	Huế	57,81	8,56	19,31	5,35	91,03	91,03%
8	Đồng Nai	56,77	8,21	19,51	6,20	90,69	90,69%
9	Yên Bái	58,72	8,69	18,15	4,98	90,54	90,54%
10	Khánh Hòa	57,94	8,57	18,89	5,09	90,49	90,49%
11	Phú Thọ	57,49	8,45	18,42	5,80	90,16	90,16%
12	Sơn La	56,67	8,41	20,21	4,73	90,02	90,02%
13	Hải Dương	56,26	9,19	18,66	5,88	90,00	90,00%
14	Hưng Yên	57,00	8,78	18,07	5,99	89,84	89,84%
15	Hà Tĩnh	57,45	8,54	17,86	5,88	89,72	89,72%
16	Long An	56,44	8,26	19,03	5,94	89,68	89,68%
17	Bắc Giang	58,55	8,17	18,89	3,81	89,41	89,41%
18	Hậu Giang	57,25	8,33	18,96	4,83	89,38	89,38%
19	Đà Nẵng	57,53	8,43	17,36	6,05	89,37	89,37%
20	Cà Mau	57,65	8,65	17,86	5,17	89,33	89,33%
21	TP. Hồ Chí Minh	57,31	8,39	17,38	6,12	89,20	89,20%

Xếp hạng	Tỉnh	Điểm thẩm định (61,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Khảo sát người dân (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến phát triển KT-XH (6,50)		
22	Cần Thơ	57,45	8,33	18,01	5,34	89,13	89,13%
23	Bình Dương	55,85	8,81	18,34	6,13	89,13	89,13%
24	Thanh Hóa	57,48	8,42	18,05	5,18	89,12	89,12%
25	Bình Định	56,97	8,47	18,69	4,96	89,10	89,10%
26	Lào Cai	57,69	8,44	17,54	5,36	89,03	89,03%
27	Nghệ An	56,75	8,80	17,52	5,93	89,00	89,00%
28	Nam Định	57,47	8,21	18,12	4,89	88,69	88,69%
29	Hà Nam	56,04	8,45	18,22	5,97	88,67	88,67%
30	Vĩnh Phúc	55,96	8,34	18,85	5,45	88,60	88,60%
31	Hà Giang	57,40	8,38	18,46	4,24	88,48	88,48%
32	Tây Ninh	55,22	8,16	19,12	5,89	88,40	88,40%
33	Kon Tum	56,22	8,43	18,35	5,27	88,27	88,27%
34	Bình Thuận	54,50	8,30	19,56	5,91	88,26	88,26%
35	Điện Biên	57,41	8,30	19,59	2,92	88,23	88,23%
36	Phú Yên	56,92	8,23	18,33	4,72	88,20	88,20%
37	Hòa Bình	56,58	8,40	17,45	5,76	88,18	88,18%
38	Kiên Giang	55,34	8,66	18,63	5,50	88,13	88,13%
39	Lạng Sơn	55,53	7,95	19,10	5,53	88,11	88,11%
40	Tuyên Quang	57,28	8,47	19,32	3,00	88,07	88,07%
41	Bắc Ninh	53,89	8,25	19,70	6,12	87,96	87,96%
42	Đông Tháp	56,09	8,37	17,82	5,61	87,89	87,89%
43	Quảng Ngãi	58,12	8,09	17,72	3,95	87,88	87,88%
44	Quảng Trị	57,23	8,27	17,96	4,25	87,71	87,71%
45	Tiền Giang	55,87	8,32	18,20	5,24	87,62	87,62%
46	Bình Phước	55,72	8,19	18,61	4,57	87,09	87,09%
47	Trà Vinh	54,01	8,69	18,53	5,76	86,99	86,99%
48	Quảng Bình	55,13	8,20	18,57	5,05	86,95	86,95%
49	Vĩnh Long	56,62	8,22	17,63	4,19	86,66	86,66%
50	Đắk Nông	56,78	8,30	18,27	3,25	86,60	86,60%
51	Bến Tre	55,48	8,23	18,20	4,43	86,33	86,33%
52	Thái Bình	55,38	8,38	17,76	4,75	86,28	86,28%
53	Đắk Lắk	56,08	8,07	17,59	4,41	86,15	86,15%
54	Quảng Nam	53,91	7,96	18,41	5,72	85,99	85,99%
55	Ninh Thuận	54,94	8,35	18,45	4,25	85,98	85,98%
56	Lai Châu	56,42	8,16	17,70	3,69	85,97	85,97%
57	An Giang	55,59	8,07	16,90	4,57	85,12	85,12%
58	Sóc Trăng	54,12	8,24	18,63	3,85	84,83	84,83%
59	Bạc Liêu	52,97	8,22	18,25	5,30	84,73	84,73%
60	Bắc Kạn	54,42	7,81	17,83	4,17	84,23	84,23%
61	Gia Lai	54,78	8,36	16,37	4,50	84,01	84,01%
62	Lâm Đồng	54,41	8,25	17,96	2,50	83,11	83,11%

Xếp hạng	Tỉnh	Điểm thẩm định (61,50)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Khảo sát người dân (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến phát triển KT-XH (6,50)		
63	Cao Bằng	56,10	8,08	17,02	1,75	82,95	82,95%
	Trung bình	56,53	8,41	18,39	5,04	88,37	88,37%

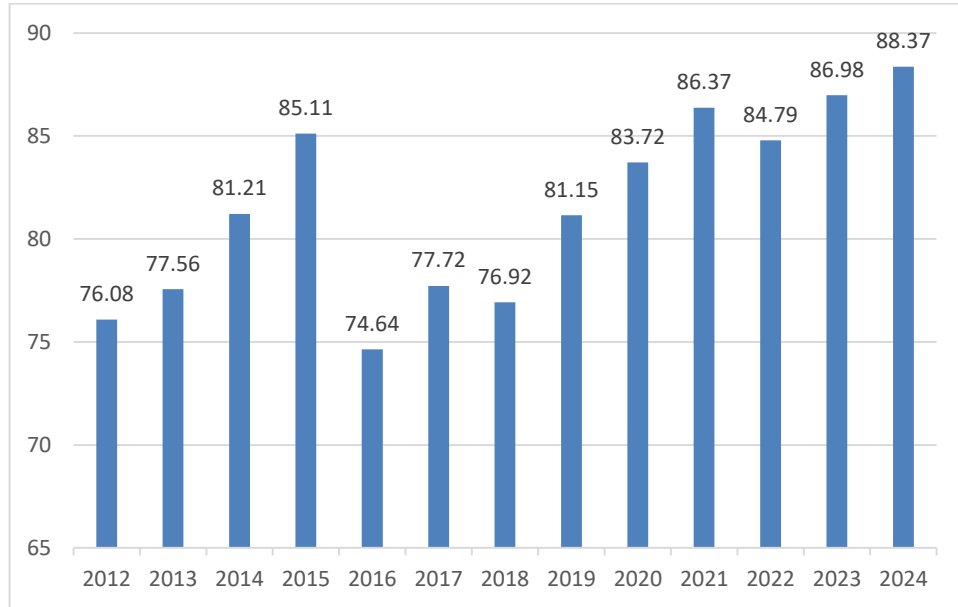
Bảng 1. Tổng hợp kết quả Chỉ số CCHC năm 2024 các Tỉnh, thành

Năm 2024, 6/6 vùng kinh tế - xã hội đều có giá trị trung bình Chỉ số CCHC đạt trên 80% và đều tăng trưởng cao hơn so với năm 2023. Giá trị trung bình cao nhất là vùng đồng bằng sông Hồng với kết quả đạt 90,17%, cao hơn 1,85% so với năm 2023; tiếp theo là vùng Đông Nam Bộ đạt 89,44%, cao hơn 1,99% so với năm 2023, đây cũng là vùng có giá trị trung bình Chỉ số CCHC tăng trưởng cao nhất so với các vùng kinh tế còn lại. Xếp vị trí thứ 3 là vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải Miền Trung đạt 88,51%, cao hơn 1,58% so với năm 2023. Xếp vị trí thứ 4 là vùng Trung du miền núi phía Bắc đạt 88,20%, cao hơn 0,48% so với năm 2023. Xếp vị trí thứ 5 và thứ 6 lần lượt là Đồng bằng sông Cửu Long đạt 87,37% và Tây Nguyên đạt 85,63%.

Các vùng kinh tế - xã hội	Năm		
	Năm 2024	Năm 2023	Tăng/Giảm
Đồng bằng sông Hồng	90,17%	88,32%	+1,85%
Đông Nam Bộ	89,44%	87,45%	+1,99%
Bắc Trung Bộ và duyên hải miền Trung	88,51%	86,93%	+1,58%
Trung du miền núi phía Bắc	88,20%	87,72%	+0,48%
Đồng bằng sông Cửu Long	87,37%	85,42%	+1,95%
Tây Nguyên	85,63%	85,42%	+0,21%

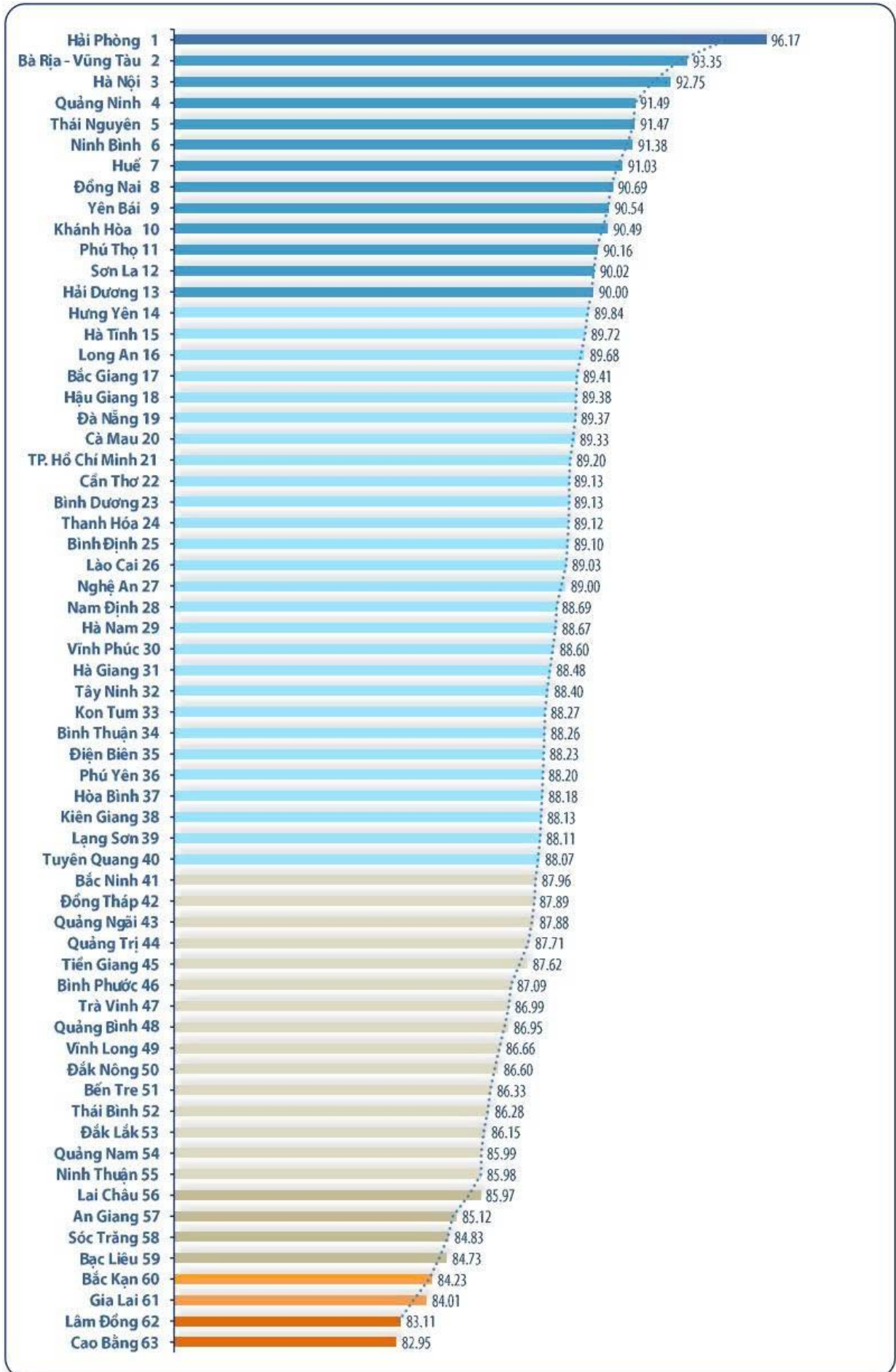
Bảng 2. So sánh giá trị trung bình Chỉ số CCHC theo vùng kinh tế - xã hội 02 năm gần nhất

Giá trị trung bình Chỉ số CCHC năm 2024 các tỉnh tiếp tục tăng trưởng tích cực, cao nhất trong 13 năm đánh giá, đạt 88,37%, cao hơn 1,39% so với giá trị trung bình năm 2023. Đây cũng là lần thứ 06 liên tiếp Chỉ số CCHC đạt giá trị trên 80% và cũng là năm thứ 02 liên tiếp cả 63/63 tỉnh có đạt Chỉ số trên 80%.



Biểu đồ 1. Giá trị trung bình Chỉ số CCHC các tỉnh giai đoạn 2012-2024

So với năm 2023, có 32/63 Tỉnh, thành đạt kết quả Chỉ số CCHC cao hơn mức trung bình chung các tỉnh. 53/63 Tỉnh, thành có Chỉ số CCHC tăng (cao nhất là Bình Thuận với mức tăng 6,39%), 09 địa phương có chỉ số giảm (nhiều nhất là Lâm Đồng với mức giảm 2,94%).



Biểu đồ 2. Chỉ số CCHC năm 2024 của 63 tỉnh, thành phố

Có 06/08 chỉ số thành phần tăng so với năm 2023; tăng cao nhất là Chỉ số thành phần “Tác động của CCHC đến người dân và phát triển kinh tế - xã hội”, với mức tăng 3,79%; 02 Chỉ số thành phần giảm gồm “Cải cách tài chính công” (-0,02%) và “Cải cách thể chế” (-1,60%).

Có 04/08 Chỉ số thành phần (Kết quả thẩm định + Tác động của CCHC) đạt giá trị trên 90%, gồm:

(1) “Chỉ đạo điều hành CCHC” đạt giá trị trung bình cao nhất, với kết quả 97,20%, cao hơn 1,95% so với năm 2023; có 07 tỉnh đạt tỷ lệ điểm đánh giá tối đa 100% (gồm Quảng Ninh, Khánh Hòa, Nghệ An, Bắc Giang, Đồng Tháp, Hòa Bình và Gia Lai); thấp nhất là Kiên Giang đạt 88,31%.

(2) “Cải cách TTHC” với giá trị trung bình đạt 96,79%, cao hơn 2,47% so với năm 2023; có 20 Tỉnh, thành đạt tỷ lệ điểm đánh giá tối đa 100%; thấp nhất là Bạc Liêu đạt 86,38%.

(3) “Cải cách tổ chức bộ máy”, với giá trị trung bình đạt 91,80%, cao hơn 0,52% so với năm 2023; Sơn La đạt chỉ số cao nhất với 96,98%, thấp nhất là Quảng Bình, đạt 81,93%.

(4) “Cải cách thể chế” với giá trị trung bình đạt 91,61%, thấp hơn 1,60% so với năm 2023; Hải Phòng đạt chỉ số cao nhất với 97,97%, thấp nhất là Nghệ An, đạt 84,58%.

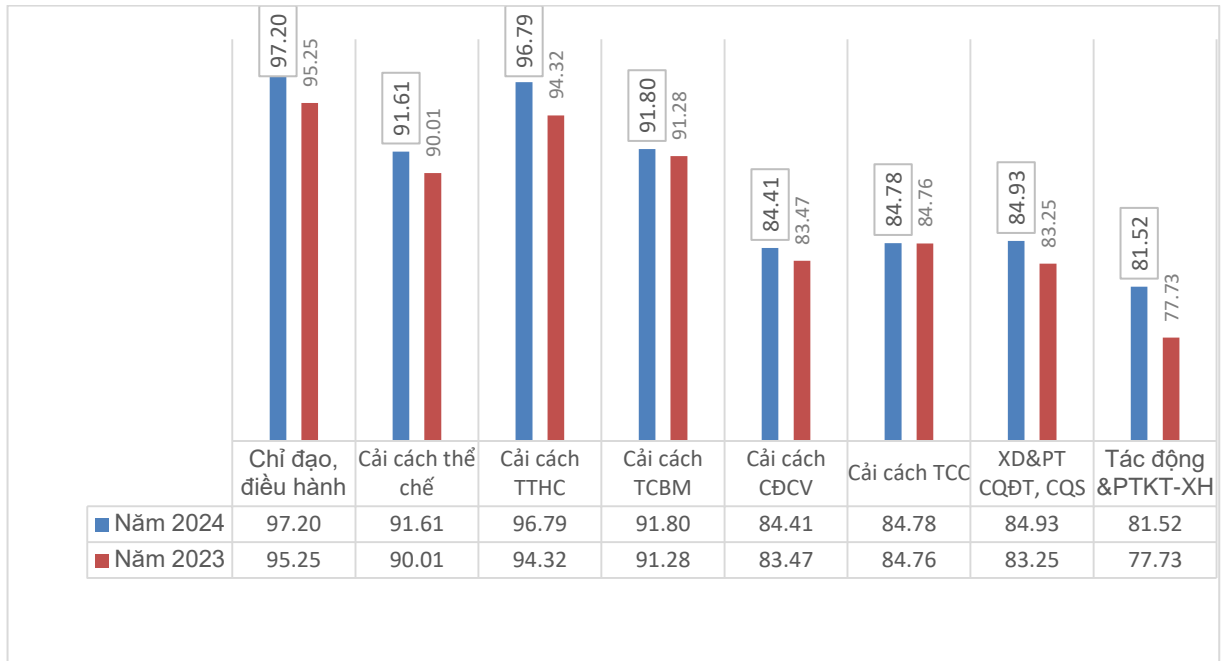
Có 04/08 Chỉ số thành phần đạt trên 80% - dưới 90%, gồm:

(1) “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số” với giá trị trung bình đạt 84,93%, cao hơn 1,68% so với năm 2023; Nam Định đạt Chỉ số cao nhất với 95,99%, thấp nhất là Bạc Liêu đạt 70,68%.

(2) “Cải cách tài chính công” với giá trị trung bình đạt 84,78%, thấp hơn 0,02% so với năm 2023; Hải Phòng đạt chỉ số cao nhất với 97,51%, thấp nhất là Gia Lai, đạt 66,29%.

(3) “Cải cách chế độ công vụ” với giá trị trung bình đạt 84,41%, cao hơn 0,94% so với năm 2023; Hải Phòng đạt chỉ số cao nhất với 95,80%, thấp nhất là Bắc Ninh, đạt 76,08%.

(4) “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội” với giá trị trung bình đạt 81,52%, cao hơn 3,79% so với năm 2023; tỉnh đạt Chỉ số cao nhất là Bà Rịa - Vũng Tàu (92,62%), thấp nhất là Cao Bằng (59,56%).

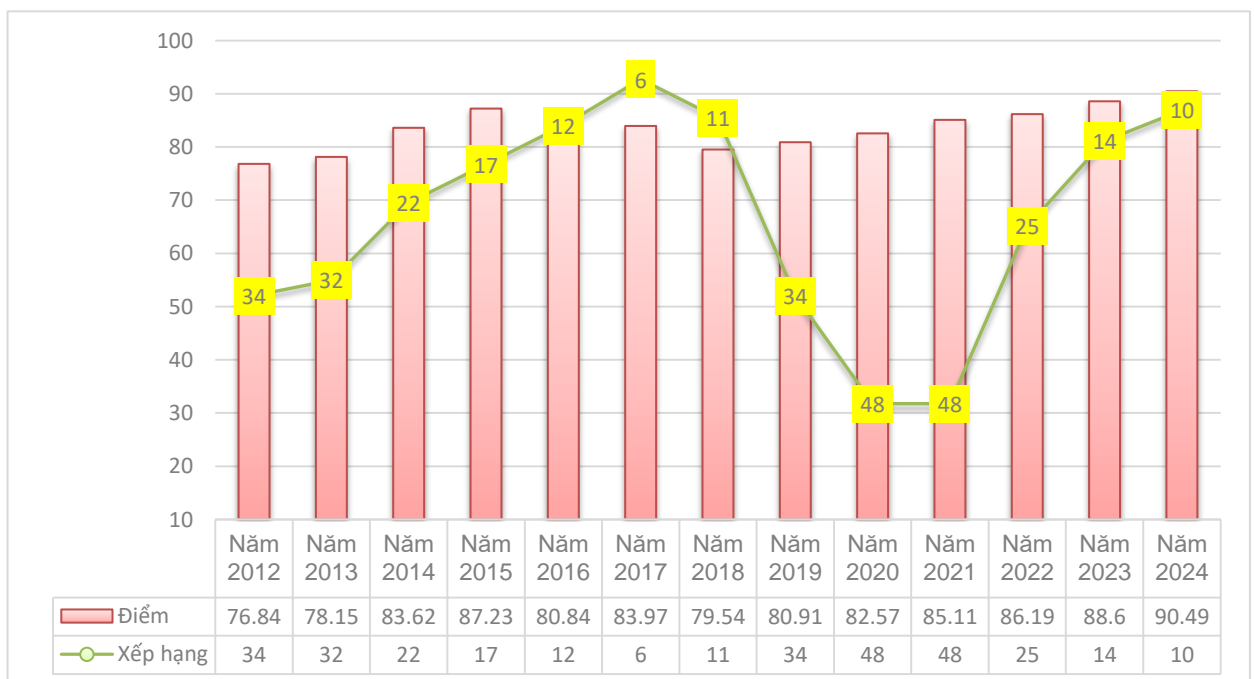


Biểu đồ 3. So sánh giá trị trung bình các Chỉ số thành phần năm 2024 so với năm 2023

II. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2024 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2024 của tỉnh Khánh Hòa

Năm 2024, kết quả thực hiện công tác CCHC của Tỉnh đạt 90,49/100 điểm, tương ứng Chỉ số CCHC đạt 90,49%, cao hơn trung bình chung các Tỉnh, thành là 2,12 điểm, tương ứng 2,12%, xếp vị thứ 10/63 tỉnh; tăng 1,89 điểm, tương ứng 1,89% và tăng 04 bậc so với năm 2023; xếp vị thứ 02/14 tỉnh trong Vùng Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung, là năm có Chỉ số cao nhất trong 13 năm đánh giá và lần thứ 06 liên tiếp có Chỉ số CCHC tăng so với năm trước.



Biểu đồ 4. Kết quả Chỉ số và xếp hạng CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2012-2024

Kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh là tổng điểm của “**Kết quả CCHC của tỉnh được Hội đồng thẩm định**” và “**Kết quả đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh**”. Kết quả cụ thể của từng phần như sau:

- **Kết quả CCHC của tỉnh được Hội đồng thẩm định:** Đạt 57,94/61,50 điểm, tương ứng 94,21%, tăng 0,43 điểm và 0,69% so với năm 2023. Kết quả này cao hơn 1,41 điểm, tương ứng 2,29% so với kết quả trung bình chung các Tỉnh, thành, xếp vị thứ 08/63 Tỉnh, thành, tăng 02 bậc so với năm 2023, tiếp tục duy trì vị trí ổn định trong nhóm các địa phương có số điểm thẩm định cao (trên 90,00%). Tỉnh có điểm thẩm định cao nhất là Hải Phòng đạt 60,45 điểm (tương ứng 98,29%), thấp nhất là Bạc Liêu đạt 52,97 điểm (tương ứng 86,13%).

- **Kết quả đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh:** Đạt 32,55/38,5 điểm, tương ứng 84,55%, tăng 1,46 điểm và 3,8% so với năm 2023. Kết quả này cao hơn 0,71 điểm (tương ứng 1,85%) so với kết quả trung bình chung các tỉnh, xếp vị thứ 23/63 tỉnh, tăng 09 bậc so với năm 2023. Hải Phòng có điểm đánh giá cao nhất, đạt 35,72 điểm (tương ứng 92,78%), thấp nhất là Cao Bằng đạt 26,85 điểm (tương ứng 69,74%).

Kết quả cụ thể 08 Chỉ số thành phần:

- Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC: Đạt 9,5/9,5 điểm, tương ứng 100% (xếp vị thứ 01/63¹ tỉnh);
- Cải cách thể chế: Đạt 6/6 điểm, tương ứng 100% (xếp vị thứ 01/63² tỉnh);
- Cải cách thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC): Đạt 12,85/13 điểm, tương ứng 98,85% (xếp vị thứ 29/63 tỉnh);
- Cải cách tổ chức bộ máy: Đạt 6,5/6,5 điểm, tương ứng 100% (xếp vị thứ 01/63³ tỉnh);
- Cải cách chế độ công vụ: Đạt 4,75/6,0 điểm, tương ứng 79,14% (xếp vị thứ 48/63 tỉnh);
- Cải cách tài chính công: Đạt 7,42/8,0 điểm, tương ứng 92,75% (xếp vị thứ 21/63 tỉnh);
- Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số: Đạt 10,91/12,5 điểm, tương ứng 87,28% (xếp vị thứ 22/63 tỉnh);
- Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức, cán bộ, lãnh đạo quản lý và phát triển kinh tế - xã hội: Đạt 32,55/38,5 điểm, tương ứng 84,55% (xếp vị thứ 23/63 tỉnh).

¹ 07 tỉnh đạt điểm tối đa 9,50 điểm

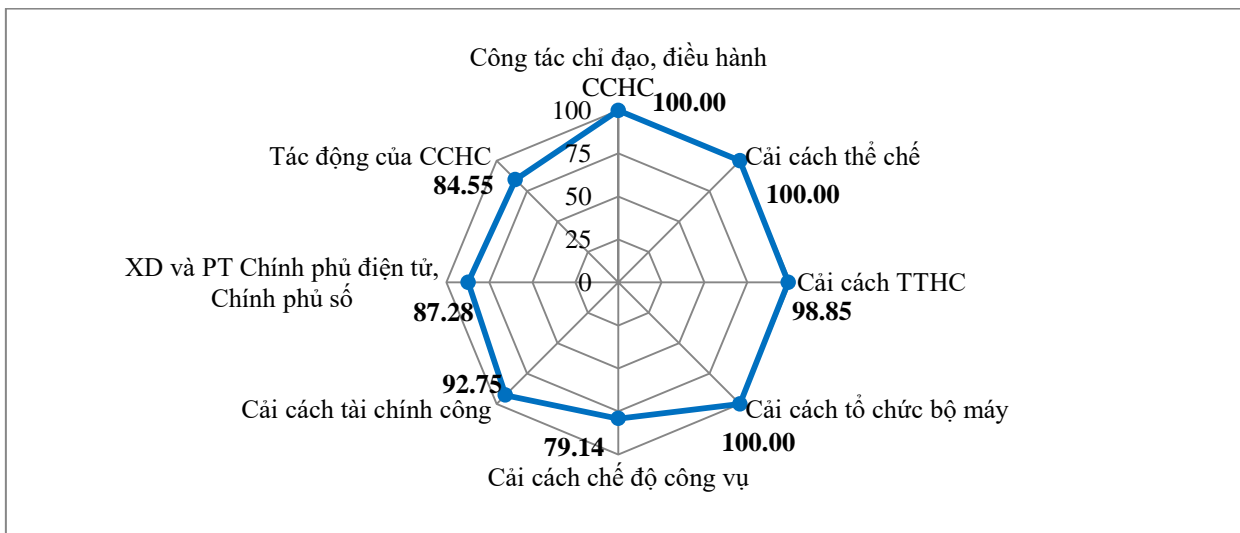
² 23 tỉnh, thành phố đạt tối đa 6,00 điểm

³ 13 tỉnh đạt điểm tối đa 6,50 điểm

Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Kết quả thẩm định năm 2024			Tỷ lệ điểm năm 2023	Tăng/Giảm
				Điểm	Tỷ lệ	Xếp hạng		
I	Kết quả CCHC được thẩm định	61,50	60,46	57,94	94,21%	08/63	93,52%	+0,69%
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	9,50	9,50	9,50	100%	01/63	94,98%	+5,02%
2	Cải cách thể chế	6,00	6,00	6,00	100%	01/63	100%	0,00%
3	Cải cách TTHC	13,00	13,00	12,85	98,85%	29/63	95,86%	+2,99%
4	Cải cách tổ chức bộ máy	6,50	6,50	6,50	100%	01/63	99,03%	+0,97%
5	Cải cách chế độ công vụ	6,00	6,00	4,75	79,14%	48/63	83,33%	-4,19%
6	Cải cách tài chính công	8,00	8,00	7,42	92,75%	21/63	96,19%	-3,44%
7	Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số	12,50	12,06	10,91	87,28%	22/63	87,12%	+0,16%
II	Tác động của CCHC	38,50	5,09	32,55	84,55%	23/63	80,75%	+3,80%
1	Chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6,50	5,09	5,09	78,31%	36/63	70,31%	+8,00%
2	Kết quả khảo sát người dân, tổ chức	10,00	Kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ	8,57	83,66%	30/63	81,09%	+2,57%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	22		18,89	85,86%	15/63	83,71%	+2,15%
Chỉ số CCHC		100	65,55	90,49	90,49%	10/63	88,60%	+1,89%

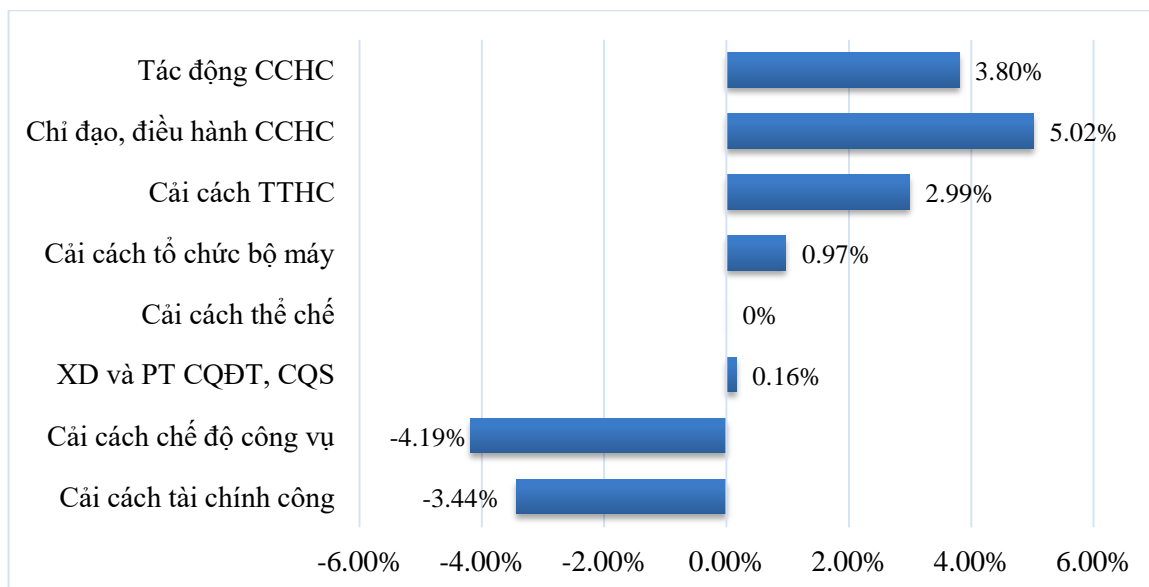
Bảng 3. Tổng hợp kết quả Chỉ số các lĩnh vực năm 2024 của tỉnh Khánh Hòa

Thông kê cho thấy, có 08/8 lĩnh vực đánh giá có tỷ lệ điểm đạt trên 84%, trong đó có 03 lĩnh vực đạt 100% (tăng 02 so với năm 2023), gồm: “Chỉ đạo, điều hành CCHC”, “Cải cách thể chế” (duy trì kết quả đạt được năm 2023) và “Cải cách tổ chức bộ máy”; 05/8 lĩnh vực có Chỉ số tăng so với năm 2023, trong đó lĩnh vực “Chỉ đạo, điều hành CCHC” tăng nhiều nhất (+5,02%), tiếp đó là lĩnh vực “Tác động của CCHC” (+3,80%); 02 lĩnh vực có Chỉ số giảm là “Cải cách chế độ công vụ” và “Cải cách tài chính công” với mức giảm lần lượt là 4,19% và 3,44%.



Biểu đồ 5. Chỉ số các lĩnh vực CCHC năm 2024 của tỉnh Khánh Hòa

Đối với nội dung “Đánh giá tác động của CCHC”, 02/03 Chỉ số thành phần đạt trên 80%, trong đó tiêu chí “Chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội” đã có cải thiện tích cực, đạt tỷ lệ 78,31% (cao hơn 0,77% so với trung bình chung các tỉnh); tiêu chí “Kết quả khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức” được cải thiện nhiều nhất, đạt 83,66%, xếp vị thứ 30/63 (đạt vị thứ cao nhất trong 12 năm khảo sát kể từ năm 2012), tăng 10 bậc so với năm 2023.



Biểu đồ 6. Kết quả tăng/giảm Chỉ số CCHC năm 2024 so với năm 2023

2. So sánh Chỉ số thành phần tỉnh Khánh Hòa với trung bình các tỉnh

So với giá trị trung bình các lĩnh vực CCHC của 63 tỉnh, tỉnh Khánh Hòa có 07/8 lĩnh vực có tỷ lệ điểm cao hơn tỷ lệ điểm trung bình (tăng 01 so với năm 2023), gồm “Chỉ đạo, điều hành CCHC”, “Cải cách TTHC”, “Cải cách tổ chức bộ máy”, “Cải cách tài chính công”, “Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số”, “Tác động CCHC”; 01 lĩnh vực có tỷ lệ điểm thấp hơn trung bình là “Cải cách chế độ công vụ”.

Số TT	Lĩnh vực	Điểm tối đa	Khánh Hòa năm 2024		Trung bình chung năm 2024		Cao/thấp so với TBC	
			Đạt được	Tỷ lệ điểm	Điểm	Tỷ lệ	Điểm	Tỷ lệ
I	Kết quả CCHC được thẩm định	61,50	57,94	94,21%	56,53	91,92%	+1,41	+2,29%
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	9,50	9,50	100,00%	9,23	97,20%	+0,27	+2,80%
2	Cải cách thể chế	6,00	6,00	100,00%	5,72	95,31%	+0,28	+4,69%
3	Cải cách TTHC	13,00	12,85	98,85%	12,58	96,79%	+0,27	+2,06%
4	Cải cách tổ chức bộ máy	6,50	6,50	100,00%	6,31	97,10%	+0,19	+2,90%
5	Cải cách chế độ công vụ	6,00	4,75	79,14%	5,13	85,52%	-0,38	-6,38%
6	Cải cách tài chính công	8,00	7,42	92,75%	6,95	86,94%	+0,47	+5,81%
7	Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số	12,50	10,91	87,28%	10,61	84,84%	+0,30	+2,44%
II	Tác động của CCHC	38,50	32,55	84,55%	31,84	82,70%	+0,71	+1,85%
1	Chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội	6,50	5,09	78,31%	5,04	77,54%	+0,05	+0,77%
2	Kết quả khảo sát người dân, tổ chức	10,00	8,37	83,66%	8,39	83,94%	-0,02	-0,28%
3	Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý	22	18,89	85,86%	18,39	83,59%	+0,50	+2,27%
Chỉ số CCHC		100	90,49	90,49%	88,37	88,37%	+2,12	+2,12%

Bảng 4. Bảng so sánh Chỉ số 08 lĩnh vực năm 2024 của Tỉnh so với trung bình chung 63 Tỉnh, thành

3. Kết quả đạt được trên các Chỉ số thành phần

3.1. Chỉ số thành phần “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”

Được đánh giá trên 7 tiêu chí: (1) Thực hiện kế hoạch CCHC; (2) Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ; (3) Công tác kiểm tra CCHC; (4) Công tác tuyên truyền CCHC; (5) Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC; (6) Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; (7) Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp.

Các tiêu chí này tối đa đạt 9,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 9,5/9,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh Khánh Hòa đạt điểm 9,5/9,5 điểm (đạt tỷ lệ 100%), xếp vị thứ 01/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 0,48 điểm, tương ứng 5,02% và 39 bậc.

Cả nước có 07/63 tỉnh, thành đạt điểm tối đa ở Chỉ số thành phần này, tăng 02 địa phương so với năm 2023 (gồm: Bắc Giang, Đồng Tháp, Gia Lai, Hòa Bình, Khánh Hòa, Nghệ An, Quảng Ninh). Tỉnh Kiên Giang đạt điểm thấp nhất với 8,39 điểm, tương ứng 88,31%.

3.2. Chỉ số thành phần “Cải cách thể chế”

Được đánh giá trên 04 tiêu chí: (1) Theo dõi thi hành pháp luật; (2) Công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ hàng năm; (3) Kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; (4) Cập nhật văn bản thuộc trách nhiệm của địa phương trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật.

Các tiêu chí này tối đa đạt 6 điểm. Tỉnh tự đánh giá 6/6 điểm.

Kết quả đạt được: Đây là năm thứ 3 liên tiếp, tỉnh đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này (6 điểm). Cả nước có 23/63 tỉnh đạt điểm tối đa ở lĩnh vực này (giảm 25 tỉnh so với năm 2023). Lạng Sơn là tỉnh đạt điểm thấp nhất 5,0/6 điểm (tương ứng 83,27%).

3.3. Chỉ số thành phần “Cải cách TTHC”

Được đánh giá trên 5 tiêu chí: (1) Kiểm soát quy định TTHC; (2) Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ; (3) Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; (4) Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC; (5) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh.

Các tiêu chí này tối đa đạt 13 điểm. Tỉnh tự đánh giá 13/13 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 12,85/13 điểm (đạt tỷ lệ 98,85%), xếp vị thứ 29/63 tỉnh. So với năm 2023, tăng 0,39 điểm, tương ứng 2,99% nhưng giảm 02 bậc. Có 20 tỉnh đạt tối đa 13/13 điểm; xếp cuối bảng là Bạc Liêu, với 11,23 điểm, đạt 86,38%.

Tỉnh chỉ có 01 tiêu chí thành phần bị mất điểm (giảm 01 so với năm 2023), đó là “**Công khai TTHC và các quy định có liên quan**”: Đạt 1,35/1,50 điểm.

Ý kiến Hội đồng thẩm định: “**Giải trình của tỉnh chưa được Văn phòng Chính phủ chấp thuận. Một số TTHC trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh chưa được đồng bộ thông tin, dữ liệu về TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (ví dụ 2.002191)**”.

3.4. Chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy”

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị; (2) Thực hiện các quy định về quản lý biên chế; (3) Thực hiện phân cấp quản lý.

Các tiêu chí này tối đa 6,5 điểm. Tỉnh Khánh Hòa tự đánh giá 6,5/6,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 6,5/6,5 điểm (đạt tỷ lệ 100%), tăng 0,06 điểm (tương ứng 0,97%) và tăng 20 bậc so với năm 2023. Có 13/63 tỉnh đạt điểm tối đa ở tiêu chí thành phần này (tăng 01 tỉnh so với năm 2023), gồm: Hải Phòng, Nam Định, Điện Biên, Ninh Thuận, Yên Bái, Khánh Hòa, Hưng Yên, Phú Yên, Thái Bình, Lai Châu, Cao Bằng, Hòa Bình, Tuyên Quang.

Đồng Nai là địa phương đạt điểm thấp nhất 5,2/6,5 điểm (tương ứng 80,04%).

3.5. Chỉ số thành phần “Cải cách chế độ công vụ”

Được đánh giá trên 7 tiêu chí: (1) Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; (2) Tuyển dụng công chức, viên chức; (3) Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý; (4) Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; (5) Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; (6) Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; (7) Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã.

Các tiêu chí này tối đa 6 điểm. Tỉnh tự đánh giá 6/6 điểm.

Kết quả đạt được: Hội đồng thẩm định được 4,75/6 điểm (đạt tỷ lệ 79,17%), thấp hơn 0,38 điểm, tương ứng 6,38% so với trung bình chung các tỉnh, xếp vị thứ 48/63 tỉnh; so với năm 2023, giảm 0,25 điểm (tương ứng 4,19%) và 16 bậc.

Theo kết quả đánh giá có 07/63 tỉnh đạt điểm tối đa (tăng 4 so với năm 2023), gồm: Hải Phòng, Quảng Ninh, Hải Dương, Long An, Bình Dương, Tây Ninh, Đắk Nông; tỉnh Bắc Ninh có kết quả thấp nhất, đạt 3,25 điểm (tương ứng 54,20%).

Tỉnh Khánh Hòa có 02 tiêu chí thành phần bị trừ điểm (như năm 2023), gồm:

- Tiêu chí thành phần **“Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”**: Bị trừ 1,0/1,5 điểm vì có lãnh đạo UBND tỉnh và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên.

- Tiêu chí thành phần **“Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã”**: Bị trừ 0,25/0,5 điểm. Hội đồng thẩm định không thống nhất với giải trình của tỉnh, lý do: *“Theo giải trình của tỉnh, công chức tỉnh còn có trình độ Trung cấp, Cao đẳng ở nhiều chức danh không được quy định trình độ thấp hơn so với quyết định của UBND tỉnh; tỉnh chưa giải trình cụ thể về số cán bộ, công chức ở miền núi vùng cao, nên không đạt điểm tối đa”*.

3.6. Chỉ số thành phần “Cải cách tài chính công”

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách; (2) Công tác quản lý, sử dụng tài sản công; (3) Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

Các tiêu chí này tối đa 8 điểm. Tỉnh tự đánh giá 7,40/8 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 7,42/8 điểm, tương ứng 92,75%, cao hơn 0,47 điểm (tương ứng 5,81%) so với trung bình chung các Tỉnh, thành, xếp vị thứ 21/63

Tỉnh, thành; tuy nhiên so với năm 2023, giảm 0,27 điểm (tương ứng 3,44%) và 11 bậc.

Có 03/63 tỉnh đạt điểm tối đa 8/8 điểm (tăng 03 so với năm 2023), gồm: Hải Phòng, Hà Tĩnh, Kiên Giang. Gia Lai là tỉnh đạt điểm thấp nhất 5,19/08 điểm (tương ứng 64,94%).

Tỉnh Khánh Hòa có 03 tiêu chí thành phần bị mất điểm (tăng 01 so với năm 2023), cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần **“Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước”**: Đạt 0,98/1 điểm, tương ứng tỷ lệ giải ngân năm 2024 đạt 98,00%; so với năm 2023, tỷ lệ giải ngân của tỉnh tăng 22% (tương ứng tăng 0,22 điểm).

(2) Tiêu chí thành phần **“Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách”**: Đạt 0,94/1 điểm, tương ứng số kiến nghị đã thực hiện đạt 94% (bằng với năm 2023). Kết quả đánh giá ghi nhận tổng số kiến nghị của Kiểm toán nhà nước phải thực hiện 3.875.036.943.561 đồng, số kiến nghị của Kiểm toán đã thực hiện 3.642.178.188.302 đồng, đạt tỷ lệ 94%.

(3) Tiêu chí thành phần **“Số đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm một phần chi thường xuyên”**: Đạt 0,25/0,75 điểm vì trong năm 2024, tỉnh Khánh Hòa chỉ có thêm 01 đơn vị được phân loại đơn vị tự đảm bảo một phần chi thường xuyên giai đoạn 2023-2025 (từ nhóm 4 lên nhóm 3). Tiêu chí đánh giá như sau:

“Số đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm một phần chi thường xuyên:

- *Có thêm đơn vị tự bảo đảm từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên: 0,25*
- *Có thêm đơn vị tự bảo đảm từ 30% đến dưới 70% chi thường xuyên: 0,25*
- *Có thêm đơn vị tự bảo đảm từ 10% đến dưới 30% chi thường xuyên: 0,25”*.

3.7. Chỉ số thành phần “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số”

Được đánh giá trên 3 tiêu chí: (1) Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu; (2) Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước; (3) Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức.

Các tiêu chí này tối đa đạt 12,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 12,06/12,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 10,91/12,5 điểm (đạt tỷ lệ 87,28%), xếp vị thứ 22/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 0,02 điểm (tương ứng 0,16%) nhưng giảm 06 bậc.

Kết quả thống kê cho thấy, không có tỉnh nào đạt điểm tối đa; Nam Định đạt điểm cao nhất với 12,12/12,5 điểm (tương ứng 96,96%), thấp nhất là Bạc Liêu, đạt 8,7/12,5 điểm (tương ứng 69,60%).

Tỉnh Khánh Hòa có 3 tiêu chí thành phần bị mất điểm (giảm 1 so với năm 2023), cụ thể:

(1) Tiêu chí thành phần “**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**”: Tỉnh đạt 0,56/01 điểm vì tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên NDXP được đưa vào sử dụng chính thức tại tỉnh chỉ đạt 56,25% (9/16 dịch vụ).

(2) Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình**”: Đạt 0,93/1,5 điểm, tương ứng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh đạt 62,03% (để đạt điểm tối đa 1,5 điểm thì tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình phải đạt 100%), giảm 0,41 điểm so với năm 2023.

(3) Tiêu chí thành phần “**Thực hiện thanh toán trực tuyến**”: Đạt 0,92/1,5 điểm vì mất điểm tại 3 nội dung đánh giá sau:

+ Tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến: Đạt 0,14/0,5 điểm, tương ứng có 27,12% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được triển khai thanh toán trực tuyến (307/1.132 TTHC);

+ Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến: Đạt 0,34/0,5 điểm, tương ứng có 67,30% TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến (177/263 TTHC);

+ Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: Đạt 0,45/0,5 điểm, tương ứng 90,16% hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến (212.001/235.143 hồ sơ).

3.8. Chỉ số thành phần “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội”

Tổng số điểm tối đa là 38,5/100 điểm, bao gồm 3 trụ cột đánh giá:

(1) Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước: 10 điểm;

(2) Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của đội ngũ lãnh đạo, quản lý tại các Sở, ngành, huyện: 22 điểm;

(3) Kết quả đánh giá mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội: 6,5 điểm.

Kết quả đánh giá năm 2024, nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại các tỉnh trung bình đạt 31,84/38,5 điểm, tương ứng 82,70%, tăng 0,87 điểm (tương ứng 2,25%) so với năm 2023. Hải Phòng là tỉnh đứng đầu ở nhóm tiêu chí đánh giá này, đạt 35,72/38,5 điểm, tương ứng 92,78%.

Nhóm tiêu chí này tỉnh Khánh Hòa đạt 32,55/38,5 điểm, tương ứng 84,55%, xếp vị thứ 23/63 tỉnh; tăng 1,46 điểm (tương ứng 3,80%) và 09 bậc so với năm 2023. Kết quả cụ thể 3 trụ cột đánh giá tác động của CCHC như sau:

(1) **Kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh**: Tiếp tục có tỷ lệ điểm đánh giá thấp nhất, đạt 5,09/6,5 điểm, đạt tỷ lệ 78,31%, xếp vị thứ 36/63 tỉnh; tuy tăng 0,52 điểm (tương ứng 8%) nhưng giảm 06 bậc so với năm 2023.

(2) **Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý của tỉnh đánh giá CCHC của tỉnh:** Đạt 18,89/22 điểm, đạt tỷ lệ 85,86%, xếp vị thứ 15/63 tỉnh, so với năm 2023, tăng 0,47 điểm, tương ứng 2,15% và 07 bậc trên bảng xếp hạng.

(3) **Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh:** Đạt 85,7%, xếp vị thứ 14/63 tỉnh, thành; tăng 4,68% và 29 bậc so với năm 2023.



Biểu đồ 7. So sánh kết quả điểm các nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC tại Khánh Hòa trong giai đoạn 2021-2024

Số liệu minh họa tại Biểu đồ 7 cho thấy nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội năm 2024 tiếp tục duy trì tăng trưởng so với các năm trước (cả về điểm số và thứ hạng).

Kết quả cụ thể năm 2024 như sau:

a) Kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

Được đánh giá thông qua 04 tiêu chí: (1) Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh; (2) Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh; (3) Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh; (4) Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao.

Tổng điểm của các tiêu chí này là 6,5 điểm. Tỉnh tự đánh giá 5,09/6,5 điểm.

Kết quả đạt được: Tỉnh đạt 5,09/6,5 điểm, đạt tỷ lệ 78,31%, xếp vị thứ 36/63 tỉnh, thành; tuy tăng 0,52 điểm, tương ứng 8,0% nhưng giảm 06 bậc so với năm 2023.

Kết quả thống kê có 18/63 tỉnh, thành đạt tỷ lệ điểm trên 90% (tăng 13 tỉnh so với năm 2023), cao nhất là tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đạt 96,46%; Cao Bằng có kết quả thấp nhất ở nhóm tiêu chí đánh giá này, chỉ đạt 26,92%.

Kết quả cụ thể của từng tiêu chí:

(1) Tiêu chí “**Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh**”: Đạt 1/1 điểm, đạt tỷ lệ 100% (duy trì kết quả đạt được của năm 2023). Năm 2024, toàn tỉnh thu hút được 26 dự án đầu tư ngoài ngân sách, tăng 09 dự án so với năm 2023.

(2) Tiêu chí “**Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh**”: Đạt 1/2 điểm, đạt tỷ lệ 50% (duy trì kết quả đạt được năm 2023). Trong đó:

- Tiêu chí thành phần “**Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường**”: Tỉnh không đạt điểm (tối đa 0,50 điểm) vì số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường không tăng so với năm 2023 (năm 2024 toàn tỉnh cấp mới giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp cho 1.834 doanh nghiệp, giảm 4,3% so với năm 2023).

- Tiêu chí thành phần “**Số vốn đăng ký của doanh nghiệp**”: Tỉnh không đạt điểm (tối đa 0,5 điểm) vì số vốn đăng ký của doanh nghiệp không tăng so với năm 2023 (năm 2024 số vốn đăng ký của doanh nghiệp là 11.656,13 tỷ đồng, giảm 9,4% so với năm 2023).

- Tiêu chí thành phần “**Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp**”: Đạt 1/1 điểm. Tổng thu ngân sách nhà nước từ hoạt động thương mại, dịch vụ và du lịch năm 2024 là 11.961 tỷ đồng, tăng 8,7% so với năm 2023.

(3) Tiêu chí “**Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh**”: Đạt 1,75/2 điểm, tương ứng 87,50% (tăng 20,83% so với năm 2023). Trong đó:

- Tiêu chí thành phần “**Thực hiện thu ngân sách nhà nước theo chỉ tiêu Chính phủ giao**”: Đạt 1/1 điểm. Năm 2024, tổng thu ngân sách nhà nước trên địa bàn tỉnh là 20.443 tỷ đồng, vượt 22,5% so với dự toán Chính phủ giao (vượt chỉ tiêu từ 4% trở lên đạt 1 điểm tối đa).

- Tiêu chí thành phần “**Thực hiện thu ngân sách nhà nước theo giá trị**”: Đạt 0,75/1 điểm. Năm 2024, thu ngân sách của Khánh Hòa xếp thứ 20/63 tỉnh, thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh nên quy đổi được 0,75/1 điểm (để đạt điểm tối đa ở tiêu chí này tỉnh phải có giá trị thu ngân sách thuộc nhóm 10 địa phương cao nhất cả nước).

(4) Tiêu chí “**Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao**”: Trong tổng số 22 chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2024 do HĐND tỉnh giao, tỉnh thực hiện vượt mức kế hoạch 15 chỉ tiêu, hoàn thành kế hoạch 7 chỉ tiêu. Áp dụng công thức đánh giá, tỉnh đạt 1,34/1,5 điểm, tương ứng 89,33% (tăng 10,83% so với năm 2023).

b) Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý

Kết quả này được cấu thành từ 06 tiêu chí: (1) Tác động của cải cách đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành; (2) Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy; (3) Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức; (4) Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; (5) Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công; (6) Tác động của cải cách đến cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh. Tối đa 22 điểm.

Năm 2024, Bộ Nội vụ tiếp tục triển khai khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý bằng hình thức trực tuyến, phiếu khảo sát được gửi qua thư điện tử với tổng số mẫu là 366 phiếu, tăng 06 phiếu so với năm 2023 (360 phiếu), cụ thể:

TT	Đối tượng khảo sát	Số phiếu	Tăng/giảm so với năm 2023
1	Đại biểu HĐND tỉnh	46	-3
2	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (21 cơ quan)	74	+1
3	Lãnh đạo phòng chuyên môn cấp tỉnh (21 cơ quan)	219	+7
4	Lãnh đạo UBND cấp huyện (8 huyện, thị xã, thành phố)	27	+1
	Tổng số	366	+6

Bảng 5. Tổng hợp số lượng cán bộ, lãnh đạo quản lý được khảo sát năm 2024

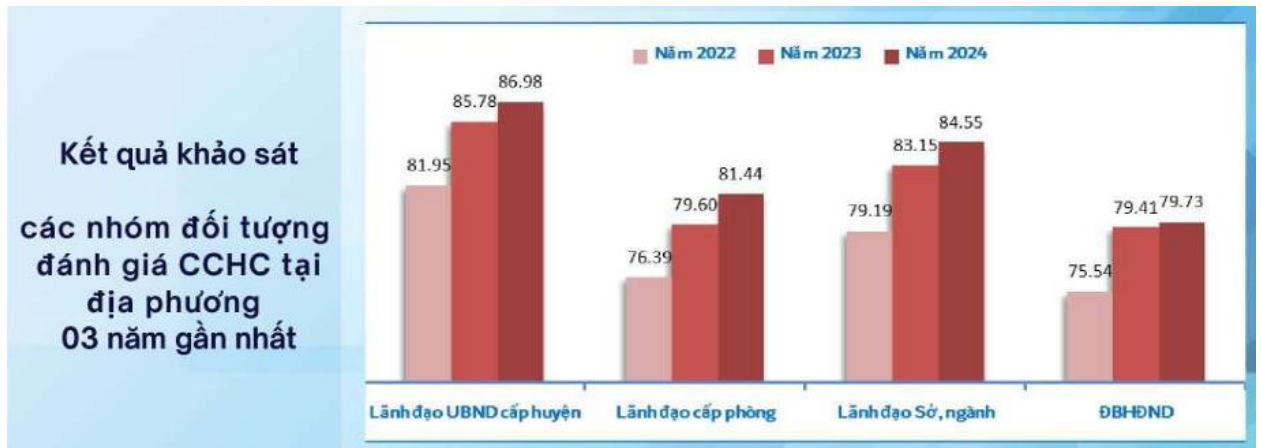
Kết quả đạt được:

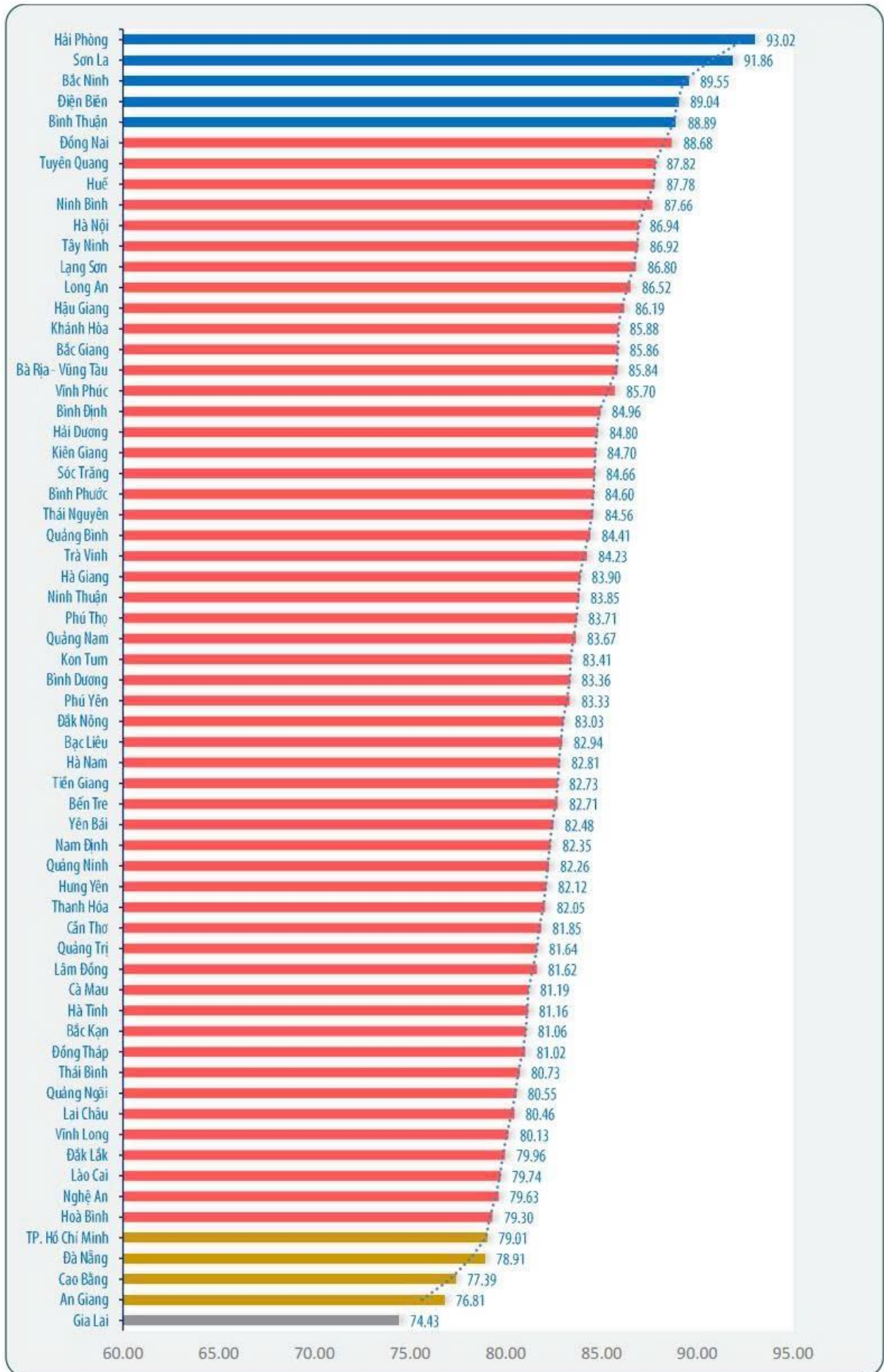
Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đạt 18,89/22 điểm, đạt tỷ lệ 85,86%, xếp vị thứ 15/63 tỉnh, thành, so với năm 2023, tăng 0,47 điểm (tương ứng 2,15%) và 07 bậc trên bảng xếp hạng.

Hải Phòng là địa phương đạt điểm cao nhất, với 20,46 điểm, tương ứng 93%; theo chiều ngược lại, Gia Lai là tỉnh có điểm khảo sát thấp nhất, với 16,37 điểm (đạt 74,41%).

“Năm 2024, theo kết quả, 4/4 nhóm đối tượng khảo sát cho tỷ lệ điểm đánh giá tăng cao hơn so với năm 2023; tăng cao nhất là nhóm lãnh đạo cấp phòng thuộc Sở, ngành, tăng 1,84% so với năm 2023. Nhóm đối tượng cho tỷ lệ điểm đánh giá cao nhất là Lãnh đạo cấp huyện, đạt 86,98%, tăng 1,2% so với năm 2023. Xếp vị trí thứ 2/4 là nhóm lãnh đạo sở, ngành, năm 2024 cho tỷ lệ điểm đánh giá 84,55%. Tiếp theo là tỷ lệ điểm đánh giá của nhóm lãnh đạo cấp phòng, đạt 81,44%. Đại biểu HĐND vẫn là nhóm cho kết quả điểm thấp nhất trong nhiều năm qua, năm 2024, tỷ lệ điểm đánh giá của nhóm này đạt 79,73%, cao hơn 0,32%

so với năm 2023” (Báo cáo Chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).





Biểu đồ 8. Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đánh giá CCHC tại các địa phương năm 2024

b1) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với “Chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành”: Được khảo sát trên 4 tiêu chí, mỗi tiêu chí 1 điểm.

Tỉnh đạt 3,5022/4 điểm, tương ứng 87,56%; cao hơn 0,06 điểm, xếp vị thứ 21/63 tỉnh; tăng 0,10 điểm (tương ứng 2,53%) và 08 bậc so với năm 2023.

S T T	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2024		Năm 2023	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0,8432	84,32%	82,85%	+1,47%
2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0,8721	87,21%	84,26%	+2,95%
3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1,00	0,8571	85,71%	81,61%	+4,10%
4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1,00	0,9298	92,98%	91,37%	+1,61%
	Tổng	4,00	3,5022	87,56%	85,02%	+2,53%

Bảng 6. Kết quả đánh giá đối với “Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành” năm 2024

04/4 tiêu chí đều tăng so với năm 2023 và đạt kết quả trên 84%, trong đó tiêu chí “Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện” đạt cao nhất (92,98%).

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách thể chế” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với nội dung này thì tổng điểm đạt 9,5/10 điểm, tương ứng 95,02%, xếp vị thứ 09/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 0,10 điểm (tương ứng 1,01%) và 16 bậc trên bảng xếp hạng.

b2) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác “Tổ chức bộ máy” của tỉnh:

Tỉnh đạt 3,4251/4 điểm, tương ứng 85,63%; cao hơn 0,10 điểm, xếp vị thứ 19/63 tỉnh; tăng 0,15 điểm (tương ứng 3,66%) và 19 bậc so với năm 2023.

Kết quả cụ thể như sau:

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2024		Năm 2023	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy	1,00	0,8611	86,11%	80,75%	+5,36%
2	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1,00	0,8396	83,96%	81,81%	+2,15%
3	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1,00	0,8644	86,44%	82,56%	+3,88%
4	Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	1,00	0,86	86,00%	82,75%	+3,25%
	Tổng	4,00	3,43	85,63%	81,97%	+3,66%

Bảng 7. Kết quả đánh giá đối với “Tổ chức bộ máy” năm 2024

04/4 tiêu chí đều tăng so với năm 2023 và đạt kết quả trên 83%, trong đó tiêu chí “Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh” đạt cao nhất (86,44%).

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách tổ chức bộ máy” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác này thì tổng điểm đạt được là 9,92/10,5 điểm, tương ứng 94,52%, xếp vị thứ 8/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 0,20 điểm (tương ứng 1,99%) và 15 bậc trên bảng xếp hạng.

b3) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với cải cách chế độ công vụ

Kết quả khảo sát đánh giá trên 2 nội dung: (1) Công tác quản lý cán bộ, công chức (tối đa 5 điểm) và (2) Đánh giá chất lượng đội ngũ công chức, viên chức (tối đa 4 điểm). Tổng điểm khảo sát cải cách chế độ công vụ là 9 điểm.

Tỉnh đạt 7,7582/9 điểm, tương ứng 86,20%, xếp vị thứ 15/63 tỉnh; tăng 0,14 điểm (tương ứng 1,59%) tuy nhiên giảm 02 bậc so với năm 2023.

Kết quả cụ thể trên từng nội dung khảo sát:

*** Đối với công tác quản lý cán bộ, công chức:** Được khảo sát trên 5 tiêu chí.

Tỉnh đạt 4,51/5 điểm, tương ứng 90,18%; tăng 0,06 điểm (tương ứng 1,17%) tuy nhiên giảm 03 bậc so với năm 2023. Có 04/5 tiêu chí tăng so với năm 2023, trong đó tiêu chí “Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức” tăng nhiều nhất (+2,21%).

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2024		Năm 2023	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1,00	0,9347	93,47%	92,22%	+1,25%
2	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1,00	0,9277	92,77%	92,80%	-0,03%
3	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1,00	0,9061	90,61%	88,99%	+1,62%
4	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1,00	0,9176	91,76%	90,97%	+0,79%
5	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1,00	0,8227	82,27%	80,06%	+2,21%
	Tổng	5,00	4,5088	90,18%	89,01%	+1,17%

Bảng 8. Kết quả đánh giá đối với “công tác quản lý cán bộ, công chức” năm 2024

* **Đối với chất lượng đội ngũ công chức, viên chức:** Được khảo sát trên 04 tiêu chí.

Tỉnh đạt 3,25/4 điểm, tương ứng 81,24%; xếp vị thứ 18/63 tỉnh, thành; tăng 0,09 điểm (tương ứng 2,12%); tuy nhiên giảm 04 bậc so với năm 2023. Có 04/04 tiêu chí tăng so với năm 2023, trong đó tiêu chí “Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính” tăng nhiều nhất (+2,90%).

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2024		Năm 2023	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Năng lực chuyên môn của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0,8143	81,43 %	79,30%	+2,13%
2	Tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc	1,00	0,8286	82,86 %	80,84%	+2,02%
3	Tình trạng công chức, viên chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá	1,00	0,8579	85,79 %	84,39%	+1,40%

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2024		Năm 2023	Chênh lệch
	nhân trong phối hợp, xử lý công việc					
4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1,00	0,7486	74,86 %	71,96%	+2,90%
	Tổng	4,00	3,25	81,24 %	79,12%	+2,12%

Bảng 9. Kết quả đánh giá đối với “chất lượng đội ngũ công chức, viên chức” năm 2024

Nếu tính chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách chế độ công vụ” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với cải cách chế độ công vụ thì tổng điểm đạt được là 12,51/15 điểm, tương ứng 83,39%, xếp vị thứ 35/63 tỉnh; so với năm 2023, giảm 0,11 điểm (tương ứng 0,71%) và 06 bậc trên bảng xếp hạng.

b4) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác quản lý tài chính công: Được khảo sát trên 04 tiêu chí, mỗi tiêu chí 01 điểm.

Tỉnh đạt 3,32/04 điểm, tương ứng 83,02%; xếp vị thứ 12/63 tỉnh; tăng 0,07 điểm (tương ứng 1,65%); tuy nhiên giảm 04 bậc so với năm 2023. Có 03/04 tiêu chí tăng so với năm 2023, trong đó tiêu chí “Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị” tăng nhiều nhất (+2,77%).

Kết quả cụ thể như sau:

Số TT	Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Kết quả khảo sát năm 2024		Năm 2023	Chênh lệch
			Điểm	Tỷ lệ		
1	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1,00	0,7951	79,51%	79,71%	-0,20%
2	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1,00	0,8556	85,56%	82,79%	+2,77%
3	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1,00	0,8617	86,17%	83,50%	+2,67%

4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL	1,00	0,8082	80,82%	79,47%	+1,35%
	Tổng	4,00	3,3206	83,02%	81,37%	+1,65%

Bảng 10. Kết quả đánh giá đối với “công tác quản lý tài chính công” năm 2024

Tổng hợp chung điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Cải cách tài chính công” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với công tác quản lý tài chính công của tỉnh thì tổng điểm đạt được là 10,74/12 điểm, tương ứng 89,50%, xếp vị thứ 21/63 tỉnh; tuy nhiên so với năm 2023, giảm 0,21 điểm (tương ứng 1,75%) và 11 bậc trên bảng xếp hạng.

b5) Đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với “Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh”:

Tỉnh Khánh Hòa đạt 0,8868/01 điểm tại tiêu chí này, tương ứng 88,68%, xếp thứ 10/63 tỉnh; tăng 0,02 điểm (tương ứng 2,07%) và tăng 06 bậc so với năm 2023.

Tổng điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ “Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính phủ số” do Hội đồng thẩm định đánh giá với kết quả khảo sát ý kiến của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với nội dung này đạt được 11,80/13,5 điểm, tương ứng 87,41%, xếp vị thứ 21/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 0,04 điểm (tương ứng 0,30%) tuy nhiên giảm 05 bậc trên bảng xếp hạng.

c) Tác động đến kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh

Đo lường sự hài lòng của người dân năm 2024 được thực hiện với sự tham gia của nhiều cơ quan từ Trung ương tới địa phương. Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì; Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp thực hiện đo lường hài lòng và chủ trì công tác thông tin tuyên truyền về việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng. 63 UBND tỉnh, thành phố phối hợp, hỗ trợ khảo sát thông qua việc chỉ đạo Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan chọn mẫu khảo sát. Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam là đơn vị thực hiện việc phát, thu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 trong cả nước.

Năm 2024 là năm thứ ba Bộ Nội vụ thay đổi cách đánh giá, xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), từ đối tượng khảo sát đến các khía cạnh, nội dung, phạm vi đánh giá. 9 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: (1) Chính sách phát triển kinh tế; (2) Chính sách khám, chữa bệnh; (3) Chính sách giáo dục phổ thông; (4) Chính sách nước sinh hoạt; (5) Chính sách điện sinh hoạt; (6) Chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Chính sách giao thông đường bộ; (8) Chính sách an sinh, xã

hội và (9) Chính sách CCHC nhà nước. Đối với dịch vụ hành chính công, người dân đánh giá các dịch vụ nói chung được cung ứng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp ở địa phương.

Về đối tượng khảo sát năm 2024, Bộ Nội vụ không chọn từ danh sách khách hàng thực hiện TTHC với cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh như năm 2021 trở về trước trước mà chọn mẫu ngẫu nhiên người dân của 18 thôn, tổ dân phố trên địa bàn thành phố Nha Trang và các huyện Diên Khánh, Khánh Sơn để tiến hành khảo sát (27 người/thôn, tổ dân phố), cụ thể:

Năm	Địa bàn được chọn khảo sát			Số phiếu phân bổ	Ghi chú
	Huyện, thị xã, thành phố	Xã, phường, thị trấn	Thôn, tổ dân phố		
2024	Thành phố Nha Trang	Phường Tân Tiến	TDP 1 Nguyễn Thiện Thuật (Bắc)	27	Nay là Phường Tân Tiến
			TDP Đồng Đa	27	
		Phường Ngọc Hiệp	TDP 2 Vĩnh Điềm	27	
			TDP 2 Vĩnh Điềm	27	
		Phường Phước Hòa	TDP Chí Linh	27	
			TDP Phước Thọ 1	27	
	Huyện Diên Khánh	Thị trấn Diên Khánh	TDP Dinh Thành 2	27	
			TDP Đông Môn 4	27	
		Xã Diên An	Thôn Phú Ân Nam 1	27	
			Thôn Phú Ân Nam 2	27	
		Xã Diên Sơn	Thôn Nam 2	27	
			Thôn Tây 1	27	
	Huyện Khánh Sơn	Thị trấn Tô Hạp	TDP Hạp Cường	27	
			TDP Hạp Phú	27	
		Xã Ba Cùm Nam	Thôn Ka Tư	27	
			Thôn Suối Me	27	
		Xã Sơn Hiệp	Thôn Liên Hiệp	27	
			Thôn Xà Bối	27	Thôn Hòn Dung dự phòng

Bảng 11. Phân bổ mẫu phiếu theo địa bàn khảo sát năm 2024

Về đối tượng khảo sát: Tại mỗi thôn/tổ dân phố đã chọn, tiến hành chọn ngẫu nhiên các hộ gia đình để phát Phiếu khảo sát, với số lượng hộ gia đình bằng số mẫu được phân bổ. Đối tượng khảo sát là thành viên đại diện cho hộ gia đình được chọn, đảm bảo đủ 18 tuổi trở lên và có đủ năng lực hành vi. Do đó, ý kiến đánh giá của khách hàng có thể không tập trung vào một cơ quan, đơn vị cụ thể mà là cảm nhận chung của người dân (hoặc từ người quen) khi thực hiện dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Chỉ số SIPAS năm 2024 được tổng hợp từ 2 nội dung, tuy nhiên Bộ Nội vụ chỉ sử dụng “**Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**” để phục vụ xác định Chỉ số CCHC của các tỉnh; còn “**Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**” chưa sử dụng để xác định Chỉ số CCHC.

Kết quả đánh giá “Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công” được cấu thành từ 5 chỉ số thành, gồm: (1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; (2) Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC; (3) Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC; (4) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC; (5) Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan

đến Thủ tục hành chính.

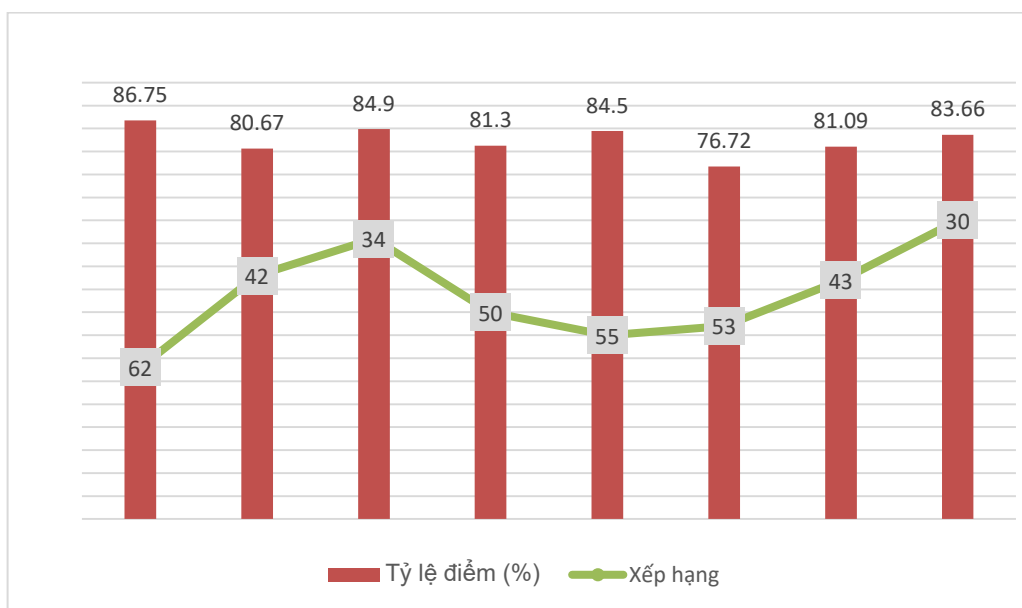
Theo kết quả công bố, Chỉ số hài lòng trung bình chung năm 2024 của các tỉnh, thành đạt 83,94%, tăng 1,28% so với năm 2023; nằm trong khoảng 78,17% - 91,10%, trong đó có 05 tỉnh đạt trên 90%, từ cao đến thấp lần lượt là Hải Phòng, Thái Nguyên, Hải Dương, Quảng Ninh, Bà Rịa - Vũng Tàu; 03 địa phương có Chỉ số dưới 80%, từ thấp đến cao lần lượt là Bắc Kạn, Lạng Sơn, Quảng Nam.

Kết quả khảo sát, tỉnh Khánh Hòa đạt 83,66%, thấp hơn trung bình chung các tỉnh 0,28%, xếp vị thứ 30/63; tăng 2,57% và tăng 10 bậc so với năm 2023; cao hơn 0,30% so với trung bình chung các tỉnh Vùng Bắc Trung bộ và Duyên hải Trung bộ, xếp vị thứ 07/14, tăng 02 bậc so với năm 2023 (sau Nghệ An, Huế, Hà Tĩnh, Thanh Hóa, Bình Định, Đà Nẵng).

Kết quả thống kê trong giai đoạn 2017-2024 cho thấy Chỉ số SIPAS của tỉnh được cải thiện từng bước ổn định kể từ năm 2021.

Năm đánh giá	SIPAS	
	Tỷ lệ điểm	Thứ hạng
2017	86,75%	62
2018	80,67%	42
2019	84,90%	34
2020	81,30%	50
2021	84,50%	55
2022	76,72%	53
2023	81,09%	43
2024	83,66%	30

Bảng 12. Tổng hợp kết quả Chỉ số SIPAS năm từ 2017-2024 của tỉnh Khánh Hòa



Biểu đồ 9. Tổng hợp kết quả Chỉ số SIPAS năm từ 2017-2024 của tỉnh Khánh Hòa

Số T T	NỘI DUNG	Năm 2024		Năm 2023		Tăng/giảm so với năm 2022	
		Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	82,24%	46	81,15%	40	+1,09%	-6
1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền	80,95%	50	81,49%	32	-0,54%	-18
2	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	79,94%	55	79,82%	42	+0,12%	-13
3	Chất lượng chính sách	82,04%	48	81,24%	39	-0,80%	-9
4	Kết quả, tác động của chính sách	83,14%	40	81,26%	41	+1,88%	+1
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85,70%	14	81,02%	43	+3,41%	+29
1	Tiếp cận dịch vụ	85,42%	17	81,04%	42	+4,38%	+25
2	Thu tục hành chính	85,80%	13	81,51%	42	+4,29%	+29
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85,72%	16	81,22%	43	+4,50%	+27
4	Kết quả dịch vụ	86,04%	14	81,78%	37	+4,26%	+23
5	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	85,86%	12	79,38%	49	+6,48%	+37
	SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NÓI CHUNG	83,66%	30	81,09%	43	+2,57%	+13

Bảng 13. Tổng hợp kết quả 2 nội dung tiêu chí do Bộ Nội vụ khảo sát năm 2024

c1) Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Năm 2024, kết quả khảo sát trung bình chung các tỉnh đạt 83,84%, tăng 1,35% so với năm 2023. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng (90,59%), thấp nhất là Bắc Kạn (78,16%).

Tỉnh Khánh Hòa đạt 82,24%, thấp hơn trung bình chung các tỉnh 1,60%, xếp vị thứ 46/63 tỉnh; so với năm 2023, tuy có cải thiện 1,09% nhưng giảm 06 bậc; 03/4 tiêu chí có chỉ số tăng so với năm 2023, tuy nhiên cả 04/4 tiêu chí đánh giá nội dung này đều có chỉ số thấp hơn trung bình chung cả nước. Cụ thể:

(1) Chỉ số hài lòng về “Trách nhiệm giải trình của chính quyền”: Được đo lường trên 02 tiêu chí. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng (90,49%), thấp nhất là Lạng Sơn (77,80%).

Kết quả, tỉnh đạt 80,95%, thấp hơn trung bình chung 2,45%, xếp vị thứ 50/63 tỉnh; so với năm 2023, giảm 0,54% và 18 bậc. 02/2 tiêu chí có chỉ số dưới 84%, thấp hơn trung bình chung và giảm so với năm 2023. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chính quyền cung cấp thông tin, chính sách theo nhiều hình thức, giúp dễ tìm, dễ thấy*”: Đạt 80,66%, thấp hơn trung bình chung 2,51%, xếp vị thứ 53/63 tỉnh, giảm 0,85% và 25 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chính quyền cung cấp thông tin, chính sách đầy đủ, dễ hiểu*”: Đạt 81,24%, thấp hơn trung bình chung 2,38%, xếp vị thứ 52/63 tỉnh, giảm 0,27% và 24 bậc so với năm 2023.

(2) Chỉ số hài lòng về “Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách”: Được đo lường trên 02 tiêu chí. Tỉnh đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng (90,13%), thấp nhất là Bắc Kạn (77,40%).

Kết quả, tỉnh đạt 79,94%, thấp hơn trung bình chung 3,27%, xếp vị thứ 55/63 tỉnh; tăng 0,12% nhưng giảm 13 bậc so với năm 2023. 02/2 tiêu chí có chỉ số dưới 84% và thấp hơn trung bình chung; 01/2 chỉ tiêu giảm so với năm 2023. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng góp ý kiến xây dựng chính sách*”: Đạt 79,92%, thấp hơn trung bình chung 3,26%, xếp vị thứ 54/63 tỉnh, giảm 0,24% và 12 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá chính sách*”: Đạt 79,96%, thấp hơn trung bình chung 3,29%, xếp vị thứ 54/63 tỉnh, tuy chỉ số bằng với năm 2023 nhưng giảm 12 bậc.

(3) Chỉ số hài lòng về “Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách”: Được đo lường trên 9 tiêu chí. Tỉnh đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng đạt 90,27%, thấp nhất là Bắc Kạn đạt 78,27%.

Kết quả, tỉnh đạt 82,04%, thấp hơn trung bình chung 1,77%, xếp vị thứ 48/63 tỉnh; so với năm 2023, giảm 0,80% và 09 bậc. 08/9 tiêu chí có chỉ số thấp hơn trung bình chung; 08/9 chỉ tiêu giảm bậc so với năm 2023 trong đó có 03 chỉ tiêu đồng thời giảm chỉ số. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách trật tự, an toàn xã hội*”: Đạt 80,91%, thấp hơn trung bình chung 3,92%, xếp vị thứ 51/63 tỉnh; tuy tăng 0,66% nhưng giảm 10 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách giáo dục phổ thông*”: Đạt 81,82%, thấp hơn trung bình chung 2,45%, xếp vị thứ 48/63 tỉnh; giảm 0,66% và 16 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách an sinh xã hội*”: Đạt 81,98%, thấp hơn trung bình chung 2,28%, xếp vị thứ 52/63 tỉnh; giảm 1,22% và 21 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách khám chữa bệnh*”: Đạt 82,52%, thấp hơn trung bình chung 1,41%, xếp vị thứ 53/63 tỉnh; tuy tăng 1,22% nhưng giảm 15 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách điện sinh hoạt*”: Đạt 80,29%, thấp hơn trung bình chung 3,49%, xếp vị thứ 54/63 tỉnh; tuy tăng 1,08% nhưng giảm 07 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nước sinh hoạt*”: Đạt 82,24%, thấp hơn trung bình chung 1,26%, xếp vị thứ 47/63 tỉnh; giảm 0,05% và 16 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách CCHC*”: Đạt 81,53%, thấp hơn trung bình chung 1,96%, xếp vị thứ 49/63 tỉnh; tuy tăng 1,78% nhưng giảm 04 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế*”: Đạt 82,56%, thấp hơn trung bình chung 0,66%, xếp vị thứ 50/63 tỉnh; tăng 4,71% và 27 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ*”: Đạt 84,42%, cao hơn trung bình chung 1,37%, xếp vị thứ 19/63 tỉnh; tuy tăng 0,38% nhưng giảm 14 bậc so với năm 2023.

(4) Chỉ số hài lòng về “*Kết quả, tác động của chính sách*”: Được đo lường trên 10 tiêu chí. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng đạt 90,99%, thấp nhất là Bắc Kạn đạt 78,16%.

Kết quả, Tỉnh đạt 83,14%, thấp hơn trung bình chung 0,93%, xếp vị thứ 40/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 1,88% và 01 bậc. 06/10 tiêu chí có Chỉ số thấp hơn trung bình chung; 10/09 chỉ tiêu có chỉ số tăng so với năm 2023, trong đó có 04 Chỉ tiêu tăng bậc. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn*”: Đạt 81,73%, thấp hơn trung bình chung 3,01%, xếp vị thứ 48/63 tỉnh; tuy tăng 1,73% nhưng giảm 08 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn*”: Đạt 82,27%, thấp hơn trung bình chung 2,40%, xếp vị thứ 42/63 tỉnh; tuy tăng 1,95% nhưng giảm 01 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn*”: Đạt 81,48%, thấp hơn trung bình chung 2,98%, xếp vị thứ 50/63 tỉnh; tuy tăng 0,76% nhưng giảm 10 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn*”: Đạt 82,24%, xếp vị thứ 52/63 tỉnh; tuy tăng 0,38% nhưng giảm 14 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn*”: Đạt 83,60%, xếp vị thứ 40/63 tỉnh; tuy tăng 1,54% nhưng giảm 01 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn*”: Đạt 82,72%, xếp vị thứ 46/63 Tỉnh, thành; tuy tăng 0,39% nhưng giảm 04 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn*”: Đạt 84,41%, xếp vị thứ 34/63 Tỉnh, thành; tăng 1,66% và 01 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn*”: Đạt 84%, xếp vị thứ 31/63 Tỉnh, thành; tăng 2,57% và 08 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn*”: Đạt 83,89%, xếp vị thứ 35/63 Tỉnh, thành; tăng 2,67% và 07 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn*”: Đạt 85,04%, xếp vị thứ 20/63 Tỉnh, thành; tăng 4,57% và 27 bậc so với năm 2023.

c2) Chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Năm 2024, kết quả khảo sát trung bình chung các tỉnh đạt 84,09%, tăng 1,19% so với năm 2023. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Dương (92,00%), thấp nhất là Bắc Kạn (78,18%).

Khánh Hòa đạt 85,70%, cao hơn trung bình chung các tỉnh 1,61%, xếp vị thứ 14/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 4,68% và 29 bậc; 05/5 tiêu chí đánh giá đều có chỉ số cao hơn trung bình chung, tăng cả về chỉ số và thứ hạng so với năm 2023. Cụ thể:

(1) Chỉ số hài lòng về “Tiếp cận dịch vụ của tỉnh”: Được đo lường trên 03 tiêu chí. Tỉnh đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng (91,97%), thấp nhất là Bắc Kạn (79,15%).

Kết quả, tỉnh Khánh Hòa đạt 85,42%, cao hơn 1,15% so với trung bình chung các tỉnh, xếp vị thứ 17/63 tỉnh; tăng 4,38% và tăng 25 bậc so với năm 2023.

Trong 3 tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh thì người dân đánh giá cao nhất tiêu chí “*Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết*”, đạt 86,68%, xếp vị thứ 15/63 tỉnh, tăng 4,92% so với năm 2023; tiêu chí: “*Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng,*

giúp người dân dễ tìm, dễ thấy” đạt 85,83%, xếp vị thứ 15/63 tỉnh, cao hơn 5,74% so với năm 2023; “Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn” đạt 83,75%, tuy tăng 3,28% so với năm 2023 nhưng vẫn thấp hơn 0,57% so với trung bình chung, xếp vị thứ 34/63 tỉnh.

(2) Chỉ số hài lòng về “Thủ tục hành chính”: Được đo lường trên 4 tiêu chí. Tỉnh đạt chỉ số cao nhất là Hải Dương (93,08%), thấp nhất là Bắc Kạn (78,24%).

Kết quả, tỉnh Khánh Hòa đạt 85,80%, xếp vị thứ 13/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 4,29% và 29 bậc. 04/04 tiêu chí có chỉ số trên 84%, đều cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2023. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu”: Đạt 85,90%, xếp vị thứ 16/63 Tỉnh, thành, tăng 4,22% và 26 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định”: Đạt 86,60%, cao hơn trung bình chung 2,29%, xếp vị thứ 13/63 tỉnh, tăng 4,65% và 23 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định”: Đạt 86,52%, xếp vị thứ 11/63 Tỉnh, thành, tăng 5,08% và 30 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định”: Đạt 84,21%, xếp vị thứ 25/63, tăng 3,35% và 21 bậc so với năm 2023.

(3) Chỉ số hài lòng về “Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân”: Được đo lường trên 3 tiêu chí. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Dương (94,06%), thấp nhất là Bắc Kạn (75,30%).

Kết quả, tỉnh Khánh Hòa đạt 85,72%, xếp vị thứ 16/63 tỉnh; so với năm 2023, tăng 4,50% và 27 bậc. 03/03 tiêu chí có Chỉ số trên 84%, đều cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2023. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “Công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân”: Đạt 86,34%, xếp vị thứ 16/63 Tỉnh, thành; tăng 5,62% và 29 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn”: Đạt 84,55%, xếp vị thứ 23/63 Tỉnh, thành, tăng 3,47% và 20 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “Công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân”: Đạt 86,28%, xếp vị thứ 14/63 Tỉnh, thành, tăng 4,42% và 25 bậc so với năm 2023.

(4) Chỉ số hài lòng về “Kết quả dịch vụ hành chính công”: Được đo lường trên 3 tiêu chí. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng (92,06%), thấp nhất là Bắc Kạn (78,02%).

Kết quả, tỉnh Khánh Hòa đạt 86,04%, xếp vị thứ 14/63 tỉnh; tăng 4,26% và tăng 23 bậc so với năm 2023. 03/3 tiêu chí có chỉ số trên 83%, đều cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2023. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hẹn*”: Đạt 87,01%, xếp vị thứ 11/63 Tỉnh, thành, tăng 5,18% và 27 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác*”: Đạt 86,56%, xếp vị thứ 13/63 tỉnh, tăng 3,15% và 19 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng*”: Đạt 84,55%, xếp vị thứ 20/63 tỉnh, thành, tăng 4,44% và 25 bậc so với năm 2023.

(5) Chỉ số hài lòng về việc “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị”: Được đo lường trên 3 tiêu chí. Địa phương đạt chỉ số cao nhất là Hải Phòng (91,04%), thấp nhất là Bắc Kạn (77,11%).

Kết quả, tỉnh Khánh Hòa đạt 85,86%, xếp vị thứ 12/63 tỉnh; tăng 6,48% và tăng 37 bậc so với năm 2023. 03/3 tiêu chí có chỉ số trên 83%, đều cao hơn trung bình chung và tăng so với năm 2023. Kết quả cụ thể:

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng*”: Đạt 85,44%, xếp vị thứ 12/63 tỉnh, tăng 6,26% và 36 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định*”: Đạt 85,07%, xếp vị thứ 16/63 tỉnh, thành, tăng 5,82% và 36 bậc so với năm 2023.

- Mức độ hài lòng của người dân về “*Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời*”: Đạt 85,86%, xếp vị thứ 12/63 tỉnh, tăng 6,15% và tăng 35 bậc so với năm 2023.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Bộ tiêu chí đánh giá Chỉ số CCHC năm 2024 cấp tỉnh không có sự thay đổi nhiều so với năm 2023; Tuy nhiên việc đánh giá ngày càng khoa học và chặt chẽ hơn của Hội đồng thẩm định đã tác động không nhỏ đến kết quả Chỉ số CCHC của cấp tỉnh nói chung và kết quả Chỉ số CCHC của tỉnh Khánh Hòa nói riêng. Do đó, kết quả đạt được của tỉnh Khánh Hòa là đáng được ghi nhận. Theo đó, điểm của tỉnh Khánh Hòa do Hội đồng thẩm định đánh giá đạt 94,21%, xếp thứ 08/63 tỉnh, thành; tăng 02 bậc so với năm 2023 và tiếp tục duy trì 05 năm liên tục (2020 - 2024) đạt trên 90%. Điều này khẳng định, công tác CCHC tiếp tục nhận

được sự quan tâm chỉ đạo quyết liệt, chủ động, linh hoạt và bám sát thực tiễn của Tỉnh ủy, UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Số TT	Lĩnh vực	Kết quả thẩm định		Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý		Tổng hợp kết quả chung	
		Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc	Chỉ số	Bậc
1	Chỉ đạo, điều hành CCHC	100%	1			100%	1
2	Cải cách thể chế	100%	1	87,56%	21	94,01%	9
3	Cải cách TTHC	98,85%	29			98,85	29
4	Cải cách tổ chức bộ máy	100%	1	85,63%	19	94,52%	8
5	Cải cách chế độ công vụ	79,14%	48	86,20%	15	84,10%	35
6	Cải cách tài chính công	92,75%	21	83,02%	12	89,50%	21
7	Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, chính quyền số	87,28%	22	88,68%	10	87,41%	21
	Tổng cộng	94,21%	8	85,86%	15	92,01%	10

Bảng 14. Tổng hợp điểm Hội đồng thẩm định và kết quả khảo sát lãnh đạo quản lý năm 2024

Kết quả Bảng tổng hợp cho thấy:

- Điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý đối với các lĩnh vực CCHC được khảo sát hầu như không có sự tương đồng với điểm đánh giá của Bộ Nội vụ và có khoảng cách khá xa. Ví dụ như lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy, theo đánh giá của Bộ Nội vụ tỉnh hoàn thành 100% nội dung, nhiệm vụ được đánh giá và đạt điểm tối đa nhưng kết quả đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý chỉ xếp thứ 19/63 tỉnh hoặc như lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ, kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ, tỉnh xếp thứ 48/63 tỉnh thì kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đánh giá tỉnh xếp ở vị thứ 12/63 tỉnh.

- Điểm đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý có tác động không nhỏ đến kết quả xếp hạng chung của lĩnh vực đó. Ví dụ như lĩnh vực Cải cách thể chế của Tỉnh được Bộ Nội vụ đánh giá đạt điểm tối đa, tuy nhiên kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh chỉ xếp thứ 21/63 tỉnh, dẫn đến kết quả chung của lĩnh vực này chỉ xếp thứ 9/63 tỉnh (giảm 8 bậc xếp hạng) hoặc như lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ của tỉnh được Bộ Nội vụ đánh giá xếp thứ 48/63 tỉnh, tuy nhiên kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý xếp thứ 15/63 tỉnh đã giúp

chỉ số đánh giá lĩnh vực này được tăng lên 13 bậc xếp hạng, xếp thứ 35/63 tỉnh, thành.

Xét tổng thể, năm 2024 kết quả thẩm định qua báo cáo của Bộ Nội vụ đối với tỉnh đạt 94,21%, xếp thứ 08/63 tỉnh, thành phố, tuy nhiên do kết quả điểm khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý đạt 85,86%, xếp thứ 15/63 tỉnh, thành; nên kết quả chung đạt 92,01% xếp thứ 10/63 tỉnh. Qua đây có thể thấy do điểm khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý chiếm tỷ trọng khá lớn (22%) trong Chỉ số CCHC nên kết quả khảo sát sẽ có tác động không nhỏ đến thứ hạng của Chỉ số CCHC trong bối cảnh chênh lệch Chỉ số CCHC giữa các vị trí đều rất nhỏ

Năm	I. Kết quả CCHC được Hội đồng thẩm định đánh giá		II. Tác động của CCHC						Chỉ số CCHC (tổng hợp)	
			Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội		Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS)		Kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo, quản lý			
	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng	Chỉ số	Xếp hạng
2018	86,13%	04	33,33%	59	80,67%	42	70,98%	45	79,54%	11
2019	86,53%	12	66,67%	38	84,90%	34	68,38%	63	80,91%	34
2020	91,24%	20	37,50%	43	81,30%	50	72,30%	57	82,57%	48
2021	92,23%	38	25,00%	60	84,50%	55	82,38%	04	85,11%	48
2022	90,52%	13	70,31%	40	76,72%	53	82,73%	12	86,19%	25
2023	93,52%	10	70,31%	30	81,09%	43	83,71%	22	88,60%	14
2024	94,21%	08	78,31%	36	85,70%	14	85,86%	15	90,49%	10

Bảng 15. Tổng hợp Kết quả chỉ số và xếp hạng các nội dung đánh giá của Chỉ số CCHC tỉnh Khánh Hòa từ năm 2018-2024

Lần đầu tiên trong 7 năm, đánh giá của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tiệm cận với kết quả đánh giá của cán bộ, lãnh đạo quản lý của tỉnh đối với công tác CCHC của tỉnh đều đạt trên 85% và chỉ chênh lệch 0,16% (năm 2019 độ chênh lệch trong đánh giá của 2 nhóm đối tượng là 16,52%). Bên cạnh đó, nỗ lực trong thực hiện các nhiệm vụ CCHC cũng có tác động tích cực đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh với chỉ số đạt 78,31% cao nhất trong 7 năm đánh giá.

Năm 2024 là năm thứ 6 liên tiếp chỉ số CCHC của tỉnh tăng so với năm trước, vị trí xếp hạng cũng tăng 04 bậc so với năm 2023. Điều này tiếp tục khẳng định những nỗ lực của tỉnh Khánh Hòa trong việc đẩy mạnh CCHC thời gian qua đã đuổi kịp các tỉnh khác. Tuy nhiên để đạt mục tiêu vị trí xếp hạng CCHC của Tỉnh

tiếp tục tăng 5 bậc trong năm tiếp theo đòi hỏi tỉnh phải tiếp tục nỗ lực, phấn đấu nhiều hơn nữa trong bối cảnh cả nước đang thực hiện sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng chính quyền địa phương 2 cấp.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trước yêu cầu ngày càng cao trong công tác CCHC, để tiếp tục cải thiện Chỉ số CCHC (PAR-INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) một cách bền vững trong những năm tiếp theo, Sở Nội vụ kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh quan tâm, chỉ đạo:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh về triển khai Kết luận số 91-KL/TU, đặc biệt trong việc đề cao vai trò lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, tính năng động, tiên phong; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác CCHC.

Đề cao trách nhiệm người đứng đầu, phát huy dân chủ trong công tác chỉ đạo, điều hành của các cấp chính quyền và địa phương; đổi mới phương pháp, lề lối làm việc theo hướng chuyên nghiệp. Nghiên cứu, hướng dẫn triển khai Nghị định số 73/2023/NĐ-CP ngày 29/9/2023 của Chính phủ quy định về khuyến khích, bảo vệ cán bộ năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung; đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền; tạo động lực cho cán bộ phát huy năng lực sáng tạo, cống hiến.

- Chủ động, tích cực đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo điều hành thực hiện nhiệm vụ CCHC tại các cơ quan, đơn vị; bảo đảm hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ CCHC đã đề ra trong kế hoạch hàng năm; thường xuyên theo dõi, đánh giá, quán triệt việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC để kịp thời phát hiện và chỉ đạo xử lý những hạn chế, vướng mắc trong quá trình triển khai và phối hợp thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị. Quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ CCHC, đặc biệt trong công tác chuyển đổi số; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình cải cách mới có hiệu quả, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền được giao và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về CCHC.

- Kịp thời tham mưu công bố theo thẩm quyền, công khai và cập nhật TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia và của tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị và tại nơi tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC. Tiếp tục đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC hướng đến giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, phấn đấu 100% hồ sơ đúng và sớm hạn; tổ chức thực hiện 100% TTHC được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC trên cơ sở tái

sử dụng dữ liệu đã số hóa, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, tạo thuận lợi, tiết kiệm chi phí để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thanh toán trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, xây dựng phương án kiện toàn Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã về nhân sự, cơ sở vật chất, trang thiết bị, quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp tỉnh và cấp xã, đặc biệt chú trọng đến việc bảo đảm thông suốt, không gây gián đoạn thực hiện TTHC cho người dân và doanh nghiệp khi kết thúc hoạt động của chính quyền địa phương cấp huyện và thực hiện mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện TTHC, kịp thời phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm; đẩy mạnh công tác đánh giá chất lượng phục vụ dựa trên sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

- Triển khai thực hiện Nghị quyết của Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh; Nghị quyết về sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Khánh Hòa theo quy định; tổ chức bộ máy của chính quyền cơ sở sau sắp xếp và bố trí cán bộ, công chức, viên chức vào các vị trí việc làm phù hợp với trình độ, năng lực và yêu cầu thực hiện nhiệm vụ.

- Triển khai thực hiện các quy định của Chính phủ về phân quyền, phân cấp; phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp ở các lĩnh vực quản lý nhà nước; phân định rõ nhiệm vụ và quyền hạn, thẩm quyền và trách nhiệm giữa Ủy ban nhân dân tỉnh với các sở, ngành, và UBND cấp xã, gắn với hoàn thiện hệ thống quy định phù hợp với pháp luật hiện hành, đáp ứng yêu cầu của thực tiễn.

- Tiếp tục thực hiện tốt cải cách chế độ công vụ, công chức; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ để chấn chỉnh việc né tránh, đùn đẩy trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; siết chặt kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động công vụ và ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động công vụ.

- Nâng cao hiệu quả công tác chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh, gắn kết hoạt động chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số với công tác CCHC, trong đó tập trung hoàn thành việc ban hành Khung kiến trúc số tỉnh Khánh Hòa phiên bản 4.0; tiếp tục đầu tư hệ thống nền tảng số dùng chung, kho dữ liệu dùng chung, trung tâm IOC,...

- Triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công, bảo đảm tiến độ theo kế hoạch đã phê duyệt. Tăng cường thanh tra, kiểm tra để kịp thời chấn chỉnh, xử lý những trường hợp sai phạm trong quản lý, sử dụng kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước.

- Đa dạng hóa các hình thức tiếp nhận, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực. Tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời kịp thời, công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Theo dõi, cập nhật kịp thời Đề án xác định Chỉ số cải cách hành chính sau khi Bộ Nội vụ phê duyệt trong giai đoạn mới để nghiên cứu, rà soát các vấn đề còn tồn tại đã được chỉ ra, đặc biệt là những mong đợi của người dân, tổ chức đối với công tác CCHC của Tỉnh để từ đó xây dựng, hoàn thiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ; bảo đảm mục tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị mình theo mục tiêu kế hoạch đã đề ra trong năm 2025 và các năm tiếp theo.

- Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về kết quả CCHC của tỉnh tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp để giúp họ nâng cao nhận thức, tăng sự tin tưởng và đưa ra những đánh giá, ghi nhận chính xác những nỗ lực của Tỉnh trong công tác cải cách hành chính.

2. Các Sở: Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Tư pháp, Tài chính và Văn phòng UBND tỉnh căn cứ kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ tham mưu giải pháp khắc phục những điểm chưa đạt được.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 của tỉnh Khánh Hòa.

Sở Nội vụ kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận: VBĐT

- Như trên;
- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT.HĐND tỉnh (báo cáo);
- VP Tỉnh ủy, các cơ quan Đảng;
- VP. HĐND và các Ban HĐND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, ĐVSN công lập thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Bưu điện tỉnh, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, CCHC-VTLT, MH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Thế An