

Số: /BC-SNV

Cần Thơ, ngày tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO

Phân tích kết quả Chỉ số Cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của thành phố Cần Thơ năm 2022

Kính gửi: Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ

Ngày 19 tháng 4 năm 2023, Ban chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ công bố Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2022 của 63 tỉnh, thành phố trong cả nước. Trên cơ sở kết quả công bố của Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ báo cáo kết quả chi tiết hai chỉ số nêu trên cụ thể như sau:

A. CHỈ SỐ CCHC

I. TỔNG QUAN KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2022

Chỉ số CCHC năm 2022 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có giá trị trung bình là **84,79%** và là năm thứ 4 liên tiếp đạt giá trị trung bình trên 80%. Năm 2022 có 34 tỉnh, thành phố đạt Chỉ số CCHC cao hơn giá trị trung bình cả nước; 58 địa phương đạt kết quả trên 80%, trong số đó có 02 địa phương đạt kết quả trên 90%. Ngoài ra, còn có 05 địa phương cho kết quả dưới 80%.

Nhìn chung, năm 2022, các địa phương đã có nhiều nỗ lực chỉ đạo và tổ chức triển khai công tác CCHC một cách toàn diện và hiệu quả; kết quả đánh giá nhiều tiêu chí cho thấy sự chuyển biến rõ nét so với năm 2021, phương pháp chỉ đạo, điều hành CCHC có nhiều sáng tạo, đổi mới tích cực.

Nguyên nhân chính là do năm 2022 bổ sung một số tiêu chí đánh giá việc thực hiện các nhiệm vụ CCHC theo các quy định mới của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ (nhất là các tiêu chí mới đánh giá nội dung xây dựng, phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số); một số nội dung các địa phương đang triển khai, kết quả mới đạt được bước đầu. Ngoài ra còn một số nguyên nhân chủ quan khác như: một số địa phương có lãnh đạo quản lý các cấp còn sai phạm trong thực thi công vụ dẫn đến phải xử lý kỷ luật, hình sự; vẫn còn một số cơ quan, đơn vị tại địa phương sai phạm trong thực hiện các quy định về quản lý tài chính - ngân sách; việc số hóa giấy tờ, hồ sơ và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở một số nơi còn hình thức, hiệu quả chưa cao.

Có 09 địa phương có Chỉ số CCHC tăng cao hơn so với năm 2021, tăng cao nhất là Kiên Giang (+4.33%); Cần Thơ tăng (+1,14%); 54 địa phương có chỉ số giảm, giảm nhiều nhất là Bắc Ninh (-7.10%)

Tỉnh Quảng Ninh trở lại vị trí dẫn đầu bảng xếp hạng Chỉ số CCHC năm 2022 với kết quả đạt 90,10%. Đứng vị trí thứ 2 trên bảng xếp hạng Chỉ số CCHC năm 2022 là thành phố Hải Phòng với kết quả đạt 90,09%. Ba vị trí còn lại của top 5 là thành phố Hà Nội, tỉnh Bắc Giang và thành phố Đà Nẵng. Đứng cuối bảng xếp hạng Chỉ số CCHC năm 2022 là tỉnh Phú Yên.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC CỦA THÀNH PHỐ CẦN THƠ

1. Kết quả tổng quan

Năm 2022 Chỉ số CCHC của thành phố Cần Thơ đạt **86,11%** (tăng **1,14%** so với năm 2021), xếp hạng 26/63 cả nước, **tăng 25** bậc so với năm 2021 (hạng 51); xếp thứ **4/13** tỉnh, thành phố thuộc khu vực đồng bằng sông Cửu Long (tăng 6 bậc), thứ 4/5 thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 1 bậc).

Bảng 1. Chỉ số CCHC của Cần Thơ từ năm 2020 - 2022

Năm đánh giá	Điểm BNV thẩm định	Điểm đánh giá tác động của CCHC			PAR INDEX (%)	Xếp hạng
		SIPAS	Khảo sát lãnh đạo quản lý	Phát triển KTXH		
2020	56,29/60,5	8,32/10	17,65/23,5	1,50/6	83,76	37
2021	56,67/60,5	8,54/10	17,50/23,5	2,25/6	84,97	51
2022	55,85/61,5	8,07/10	17,15/22	5,04/6,5	86,11	26

Cụ thể:

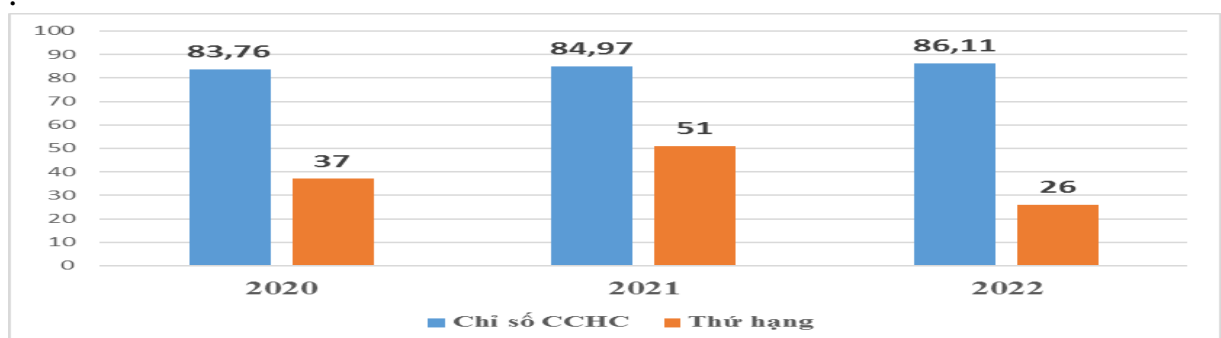
- Điểm thẩm định (căn cứ báo cáo tự đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2022 của thành phố Cần Thơ và theo dõi, đánh giá của bộ, ngành có liên quan): **55,85/61,5** điểm.

- Điểm đánh giá tác động của CCHC:

+ Điểm chỉ số SIPAS: **8,07/10** điểm (giảm 0,47 điểm).

+ Điểm khảo sát lãnh đạo quản lý đánh giá CCHC của thành phố: **17,15/22** điểm (giảm 0,35 điểm).

+ Điểm đánh giá tác động của CCHC đến sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố: **5,04/6,5** điểm (tăng 2,79 điểm)



Có 6/8 lĩnh vực tăng điểm, 2 lĩnh vực giảm điểm so với năm 2021; lĩnh vực tăng nhiều nhất là cải cách tài chính công (+12,11%), lĩnh vực giảm nhiều nhất là Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (-15,18%).

Có 3 lĩnh vực đạt trên 90% (Công tác chỉ đạo điều hành, Cải cách TTHC; Cải cách thể chế); 3 lĩnh vực dưới 80% (Cải cách chế độ công vụ, Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế xã hội).

Lĩnh vực đạt chỉ số cao nhất là Công tác chỉ đạo điều hành (100%). Kế đến là Cải cách thủ tục hành chính (97,99%) và Cải cách thể chế (92,41%). Hai lĩnh vực thấp điểm nhất cũng là 2 lĩnh vực giảm điểm so với năm 2021: Cải cách chế độ công vụ (76,71%) và Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (74,82%)

Bảng 2. Kết quả chi tiết các lĩnh vực của chỉ số CCHC 2022

STT	Chỉ số lĩnh vực nội dung	Năm 2022			Năm 2021			So sánh 2022 và 2021
		Điểm tối đa	Điểm đạt được	Chỉ số	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Chỉ số	
1	Công tác chỉ đạo điều hành	9,50	9,50	100,00%	8,5	8,25	97,06%	2,94%
2	Cải cách thể chế	10,00	9,24	92,41%	10	8,59	85,90%	6,51%
3	Cải cách TTHC	13,00	12,74	97,99%	13,5	13,21	97,85%	0,13%
4	Cải cách tổ chức bộ máy	10,50	9,35	89,04%	11,5	10,06	87,48%	1,56%
5	Cải cách chế độ công vụ	15,00	11,51	76,71%	13,5	11,46	84,89%	-8,18%
6	Cải cách tài chính công	12,00	10,56	88,03%	12	9,11	75,92%	12,11%
7	Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử	13,50	10,10	74,82%	15	13,50	90,00%	-15,18%
8	Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và PT KT-XH	16,50	13,11	79,48%	16	10,79	67,44%	+12,04%
	Tổng điểm	100,00	86,11	86,11%	100	84,97	84,97%	1,14%

2. Các chỉ số tăng điểm so với năm 2021

a) Chỉ số thành phần “Công tác chỉ đạo điều hành CCHC”

Năm 2022, “Công tác chỉ đạo điều hành CCHC” là lĩnh vực duy nhất có chỉ số đạt 100%, tăng 2,94% (năm 2021 đạt 97,06%). Cần Thơ là 1 trong 5 tỉnh, thành đạt điểm tối đa ở chỉ số thành phần này (4 địa phương còn lại là: Bình Dương, Đồng Tháp, Ninh Bình, Quảng Ninh). Tỉnh Điện Biên đạt kết quả thấp nhất cả nước với chỉ số đạt 67,34%.

Cần Thơ đạt được kết quả tốt là do triển khai thực hiện tốt kế hoạch CCHC năm 2022, công tác kiểm tra, công tác tuyên truyền và có 3 sáng kiến về CCHC được ghi nhận. Đặc biệt, thành phố hoàn thành 100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, cải thiện rõ rệt so với trước (năm 2021 có 11 nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành).

Trong năm 2022, có bổ sung tiêu chí đánh giá về thực hiện đối thoại của lãnh đạo thành phố với người dân, doanh nghiệp để tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về thể chế, cơ chế chính sách. Tiêu chí này được đo lường trên cơ sở đánh giá về số lượng cuộc đối thoại được tổ chức trong năm, đặc biệt là tiến độ, kết quả xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp sau đối thoại.

b) Chỉ số thành phần “Cải cách thể chế”

Năm 2022, lĩnh vực “Cải cách thể chế” của Cần Thơ đạt 92,41%, tăng 6,51% so với năm 2021 (85,91%). Tổng điểm ở lĩnh vực này của Cần Thơ là 9,24 so với điểm tối đa là 10. Trong đó, điểm thẩm định đạt 6/6 điểm (100%), điểm điều tra xã hội học đạt 3,24/4 điểm (81%).

- Về điểm thẩm định: thành phố thực hiện tốt công tác theo dõi thi hành pháp luật, thực hiện công bố danh mục văn bản hết hiệu lực, ngưng hiệu lực; trong năm không phát sinh văn bản quy phạm pháp luật kiến nghị xử lý sau rà soát, không có văn bản quy phạm pháp luật của UBND thành phố ban hành trái với quy định pháp luật.

- Về điểm điều tra xã hội học: Nhìn chung năm 2022, kết quả điều tra xã hội học về chất lượng văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) do thành phố ban hành tăng hơn so với năm 2021. Cụ thể:

+ Năm 2022: đạt 3,24 điểm so với điểm tối đa là 4 điểm (tương đương 81%).

+ Năm 2021: đạt 3,81 điểm so với điểm tối đa là 5 điểm (tương đương 76%).

Tuy nhiên, chỉ có 02 tiêu chí được trên 80% ý kiến khảo sát đồng tình là tiêu chí về tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do thành phố ban hành (82%) và tính kịp thời phát hiện, xử lý các vướng mắc, bất cập trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại thành phố (89%). Còn lại 02 tiêu chí về tính hợp lý và tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành chỉ đạt được từ 75% - 77% ý kiến đồng thuận.

Bảng 3. Các TCTP về điều tra XHH của lĩnh vực Cải cách thể chế

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
2.4	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do thành phố ban hành	4	3,24	3,81/5	Điều tra xã hội học (tổng hợp từ ý kiến đánh giá của đại biểu HĐND thành
2.4.1	Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0,82 (82%)	0,79/1 (79%)	

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
2.4.2	Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0,77 (77%)	0,80/1 (80%)	phó, lãnh đạo sở, ngành, quận, huyện, lãnh đạo phòng thuộc các sở, ngành của thành phố Cần Thơ)
2.4.3	Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành	1	0,75 (75%)	1,04/1,5 (69%)	
2.4.4	Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương	1	0,89 (89%)	1,18/1,5 (79%)	

c) Chỉ số thành phần “Cải cách TTHC”

Theo kết quả đánh giá, lĩnh vực “Cải cách TTHC” đạt 97,99%, tăng nhẹ so với năm 2021 (đạt 97,82%). Tỉnh Cà Mau dẫn đầu cả nước với chỉ số đạt 99,97%, tỉnh Phú Yên thấp nhất (65,71%).

Đây là lĩnh vực luôn duy trì chỉ số cao trên 90% qua các năm. Thành phố triển khai thực hiện tốt việc kiểm soát TTHC, công bố, công khai thủ tục hành chính và các quy định có liên quan, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt, có thực hiện giải quyết TTHC theo hình thức liên thông cùng cấp hoặc liên thông giữa các cấp chính quyền. Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đúng theo quy định.

Năm 2022, lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính đã khắc phục được hạn chế của năm 2021 ở hai tiêu chí đánh giá:

+ Tiêu chí 3.4.5. Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương: năm 2021 đạt 0,5/0,75 điểm do chỉ có 4/9 UBND cấp huyện đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên; năm 2022 có 9/9 UBND cấp huyện đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên;

+ Tiêu chí 3.5.1. Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố: năm 2021 đạt 0,72/0,75 điểm do chỉ xử lý đạt 93% PAKN (229/246); năm 2022, thành phố xử lý đạt 100%.

Nguyên nhân chỉ số này không đạt điểm ở mức tối đa (100%) là do vẫn còn tỷ lệ trễ hạn (dù rất nhỏ, dao động từ 0,03% đến 0,52%) trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (năm 2022 cả nước không có địa phương nào đạt điểm tối đa ở tiêu chí này). Bên cạnh đó, vẫn còn một số Bộ phận Một cửa niêm yết các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành.

Đây là lĩnh vực duy nhất không có điểm khảo sát ý kiến đánh giá của đội ngũ lãnh đạo, quản lý thành phố.

Bảng 4. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần mất điểm của lĩnh vực Cải cách TTHC

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Nguyên nhân mất điểm
3.2.2	Công khai TTHC và các quy định có liên quan	1,5	1,25	1,50	Một số Bộ phận một cửa vẫn còn niêm yết, công khai các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành.
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,4962	1,49	Đạt tỷ lệ 99,91% (năm 2020 đạt 98%). Để đạt điểm tối đa 1,5 điểm, tỷ lệ cần đạt 100%.
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,4922	1,49	Đạt tỷ lệ 99,49% (năm 2020 đạt 96,44%). Để đạt điểm tối đa 1,5 điểm, tỷ lệ cần đạt 100%.
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1	0,9997	0,99	Đạt tỷ lệ 99,93% (năm 2020 đạt 99,36%). Để đạt điểm tối đa 01 điểm, tỷ lệ cần đạt 100%.

d) Chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy”

Năm 2022, chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy” của Cần Thơ đạt 89,04%, tăng 1,56% so với năm 2021 (87,48%). Tổng số điểm Cần Thơ đạt được ở lĩnh vực này là 9,35 so với điểm tối đa là 10, trong đó: điểm thẩm định đạt 6,21/6,50 điểm (95,53%); điểm điều tra xã hội học đạt 3,13/4 điểm (78,25%).

- Về điểm thẩm định: thành phố mất điểm duy nhất ở tiêu chí đánh giá về tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021. Nguyên nhân là từ năm 2022, Bộ Nội vụ thay đổi cách tính điểm. Theo đó, áp dụng tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021 (trước đây là so với năm 2015). Nếu tỷ lệ giảm 10% trở lên thì mới đạt điểm tối đa (1 điểm); trong khi tỷ lệ 10% là mục tiêu đạt được vào năm 2025 theo Chương trình CCHC của Chính phủ.

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
4.1.3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	1	0,7189	1	Năm 2022, tỷ lệ giảm đạt 4,37% so với năm 2021

- Về điểm điều tra xã hội học: So với năm 2021, kết quả khảo sát, đánh giá của đội ngũ lãnh đạo quản lý trên địa bàn thành phố có tăng hơn với 3,1/4 điểm, đạt 78,25% (năm 2021 đạt 3,06/4,5 tương đương 68%) nhưng nhìn chung kết quả đánh giá vẫn còn ở mức thấp, cả 4 tiêu chí đánh giá đều có tỷ lệ hài lòng dưới 80%. Điều đó cho thấy, cần thiết phải triển khai nhiều giải pháp hơn nữa

để nâng cao mức độ hài lòng của đội ngũ cán bộ, công chức, lãnh đạo quản lý của thành phố đối với lĩnh vực này.

Bảng 5. Điểm điều tra XHH của lĩnh vực “Cải cách tổ chức bộ máy”

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
	Tổng điểm điều tra XHH	4	3,13/4 (78%)	3,06/4,5 (68%)	Điều tra xã hội học (tổng hợp từ ý kiến đánh giá của đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo sở, ngành, quận, huyện, lãnh đạo phòng thuộc các sở, ngành thành phố)
4.1.4	Tình hợp lý trong việc sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của thành phố	1	0,76/1 (76%)	1,03/1,5 (68%)	
4.1.5	Tình hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại thành phố	1,5	0,79/1 (79%)	0,99/1,5 (66%)	
4.1.6	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND thành phố	1	0,78/1 (78%)	1,04/1,5 (69%)	
4.3.4	Tình hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa thành phố và cấp huyện	1	0,79/1 (mới)	X	

đ) Chỉ số thành phần “Cải cách tài chính công”

Năm 2022, chỉ số thành phần về Cải cách tài chính công của Cần Thơ đạt 88,03%, tăng 12,11% so với năm 2021 (đạt 75,92%), xếp hạng 15 cả nước. Đây là năm thứ hai liên tiếp chỉ số này có mức tăng điểm nhiều nhất trong 8 chỉ số thành phần và đạt trên 80% sau hai năm liên tiếp đạt dưới 80%. Tổng số điểm đạt được của lĩnh vực này là 10,56 so với điểm tối đa là 12, trong đó: điểm thẩm định đạt 7,56/8 điểm (94,5%); điểm điều tra xã hội học đạt 3,01/4 điểm (75,25%).

- Điểm thẩm định: thành phố đã cải thiện và khắc phục hầu hết các hạn chế của năm 2021 như:

+ Về thực hiện giải ngân vốn ngân sách nhà nước: năm 2021 Cần Thơ là địa phương có tỷ lệ thực hiện kế hoạch giải ngân vốn đầu tư thấp nhất cả nước (51%, theo số liệu theo dõi của Bộ Tài chính); năm 2022, tỷ lệ này tăng lên 77%.

+ Năm 2022, không có sai phạm trong việc sử dụng kinh phí nguồn từ ngân sách nhà nước (năm 2021 có sai phạm tại Sở Y tế).

+ Năm 2022, giải trình được tỷ lệ giảm chi trực tiếp từ ngân sách nhà nước cho đơn vị sự nghiệp đạt yêu cầu.

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch	1	0,77	0,50	Theo thẩm định của Bộ

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
	đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm				Tài chính, tỷ lệ giải ngân của Cần Thơ đạt 77%
6.1.3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0,79	0,79	Theo số liệu KBNN: Năm 2020 (triệu đồng), số kiến nghị: 262.401; số thực hiện: 207.489. Đạt 79%.

- Điểm điều tra xã hội học:

Năm 2022, các ý kiến đánh giá của đội ngũ cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý của thành phố cơ bản không tăng mức hài lòng, thậm chí còn giảm ở 3/4 tiêu chí, cả 4 tiêu chí đánh giá đều có mức hài lòng dưới 80% (dao động từ 74% đến 77%).

Bảng 6. Điểm điều tra XHH của lĩnh vực Cải cách tài chính công

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
	Tổng điểm điều tra XHH	4	3,01	3,04	Điều tra xã hội học (tổng hợp từ ý kiến đánh giá của đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo sở, ngành, quận, huyện, lãnh đạo phòng thuộc các sở, ngành thành phố)
6.1.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0,77	0,76	
6.2.4	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,74	0,77	
6.2.5	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0,74	0,76	
6.4.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0,75	0,75	

e) Chỉ số “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội tại địa phương”

Năm 2022, Chỉ số thành phần này của Cần Thơ đạt 79,48%, tăng 12,04% so với năm 2021 (đạt 67,46%), xếp vị trí 34 cả nước. Tỉnh Hưng Yên đạt điểm cao nhất cả nước với 89,27%, tỉnh Cao Bằng thấp nhất (65,56%). Đây là năm thứ ba liên tiếp, chỉ số này của Cần Thơ có mức tăng điểm, tuy nhiên cũng đã 3 năm liên tục chỉ số này vẫn ở dưới mức 80%. Trong đó, điểm thẩm định đạt 5,04/6,5 điểm, điểm điều tra xã hội học đạt 8,07/10 điểm.

- Về điểm thẩm định (các chỉ tiêu kinh tế xã hội): năm 2022 đã có sự tiến bộ vượt bậc với 5,04/6,5 điểm (năm 2021 Cần Thơ chỉ đạt 2,25 điểm trong tổng

số 6 điểm về các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội, thuộc nhóm thấp nhất cả nước, hạng 54/63).

Thành phố đã có cải thiện trong các nội dung: tăng thu hút đầu tư của thành phố năm 2022 tăng so với năm 2021, tăng số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường, tăng tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách của khu vực doanh nghiệp.

Hạn chế của Cần Thơ trong năm 2022 là:

+ Không tăng số vốn đăng ký của doanh nghiệp.

+ Thực hiện thu ngân sách hàng năm của thành phố theo Kế hoạch được Chính phủ giao: năm 2022 thay đổi cách đánh giá, áp dụng chia thành 4 nhóm¹ và tính điểm tương ứng. Theo đó, căn cứ số liệu kết xuất ngày 06/02/2023 của Kho bạc nhà nước, số liệu thu ngân sách nhà nước năm 2022 của Cần Thơ thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 31 đến 50 so với 63 tỉnh, đạt 0,75 điểm (tối đa 1,5 điểm).

+ Về mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND thành phố giao: theo yêu cầu của tiêu chí đánh giá, chỉ khi 100% chỉ tiêu vượt kế hoạch mới đạt điểm tối đa là 2 điểm (cả nước có 02 địa phương hoàn thành vượt 100% chỉ tiêu là Hà Nội và Quảng Ninh). Nếu năm 2021, Cần Thơ hoàn toàn không đạt được điểm ở tiêu chí này do có 6/17 chỉ tiêu không đạt thì trong năm 2022, Cần Thơ có 10 chỉ tiêu vượt và 7 chỉ tiêu đạt trong tổng số 17 chỉ tiêu KTXH được giao nên đạt được điểm số cao ở tiêu chí này (1,79/2 điểm).

Bảng 7. Các TCTP về chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội tại địa phương

STT	Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Nguyên nhân mất điểm
8.3.1	Số vốn đăng ký của doanh nghiệp	0,5	0	0	Không đạt
8.4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	1,5	0,75	0,25	Số liệu thu NSNN của Cần Thơ thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 31 đến 50 so với 63 tỉnh
8.5	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND thành phố giao	2	1,79	0	Có 10 chỉ tiêu vượt kế hoạch và 7 chỉ tiêu đạt kết hoạch trong tổng số 17 chỉ tiêu KTXH được giao.

¹ - Nếu giá trị thu ngân sách thuộc nhóm 10 địa phương cao nhất cả nước thì điểm đánh giá đạt tối đa là 1.5 điểm (năm 2022, gồm Hà Nội, Vĩnh Phúc, Vũng Tàu, Hưng Yên, Bình Dương, Hải Phòng, TP.Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Thanh Hóa).

- Nếu giá trị thu ngân sách thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh thì điểm đánh giá là 1 điểm.

- Nếu giá trị thu ngân sách thuộc nhóm 20 địa phương cao từ vị trí thứ 31 đến 50 so với 63 tỉnh thì điểm đánh giá là 0.75 điểm

- Nếu giá trị thu ngân sách thuộc nhóm 13 địa phương thấp nhất cả nước thì điểm đánh giá là 0.50 điểm.

- Về điểm điều tra xã hội học: được quy đổi từ các chỉ số thành phần của chỉ số Sipas năm 2022.

Bảng 8. Các TCTP về điều tra XHH (sử dụng kết quả chỉ số SIPAS)

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021
8.1	Kết quả Chỉ số hài lòng (SIPAS)	10	8,07	8,54
8.1.1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	1,5	1,20 (80%)	1,33 (88,67%)
8.1.2	Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	1,5	1,20 (80%)	1,30 (86,7%)
8.1.3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC	2,5	2,11 (84,4%)	2,15 (86%)
8.1.4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	2,5	2,03 (81,2%)	2,19 (87,6%)
8.1.5	Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	2	1,52 (76%)	1,57 (78,5%)

3. Các chỉ số giảm điểm

a) Chỉ số thành phần “Cải cách chế độ công vụ”

Năm 2022, Chỉ số thành phần “Cải cách chế độ công vụ” của Cần Thơ đạt 76,71%, giảm 8,18% so với năm 2021 (đạt 89,04%). Trên bảng xếp hạng, Phú Yên xếp vị trí thứ 1/63 tỉnh, thành phố, đạt 90,95%; địa phương có kết quả thấp nhất cả nước là Quảng Nam (72,82%). Cần Thơ xếp hạng 57/63.

Tổng số điểm đạt được của Cần Thơ ở lĩnh vực này là 11,51 so với điểm tối đa là 15, trong đó: điểm thẩm định đạt 4,5/6 điểm (75%); điểm điều tra xã hội học đạt 7,01/9 điểm (77,89%). Đây là lĩnh vực có tỷ lệ hài lòng từ kết quả điều tra xã hội học thấp nhất trong các chỉ số thành phần.

Phân tích chi tiết:

- Điểm thẩm định đạt 4,5/6 điểm (75%): Thành phố thực hiện tốt việc triển khai cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt; thực hiện đúng các quy định về tuyển dụng công chức, viên chức.

Thành phố mất 1,5 điểm đối với tiêu chí đánh giá về việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (trong năm 2022, Cần Thơ có lãnh đạo cấp thành phố, lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp huyện bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên). Cả nước có 55 địa phương không đạt điểm tối đa ở tiêu chí này do có nhiều lãnh đạo cấp tỉnh, cấp sở và cấp phòng bị xử lý kỷ luật.

Bảng 9. TCTP mất điểm của lĩnh vực Cải cách công vụ

ST T	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
5.5. 2	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1,5	0	0,5	Trong năm 2022, Cần Thơ có lãnh đạo cấp thành phố, lãnh đạo cấp sở và lãnh đạo cấp huyện bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên

- Về điểm điểm điều tra xã hội học: năm 2022, điểm điều tra xã hội của lĩnh vực này tăng lên 9 điểm (năm 2021 là 6 điểm) và là tiêu chí có điểm điều tra xã hội học nhiều nhất (các lĩnh vực khác từ 4 đến 5 điểm). Do đó, kết quả điều tra xã hội học thấp cũng ảnh hưởng đến thứ hạng của chỉ số lĩnh vực này nói riêng và chỉ số CCHC của thành phố nói chung.

Năm 2022, điểm điều tra xã hội học của lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ đạt 7,01 trong tổng số 9 điểm. Qua khảo sát ý kiến đánh giá của các cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý của thành phố cho thấy, chỉ có 4 tiêu chí đạt tỷ lệ hài lòng trên 80% là tiêu chí nhận định về tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (86% hài lòng), nhận định về tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (86% hài lòng); công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng (81% hài lòng) và nhận định về tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc (80% hài lòng).

Trong 5 tiêu chí còn lại có tỷ lệ hài lòng dưới 80%, 3 tiêu chí có tỷ lệ dao động từ 76-78%, riêng tiêu chí về tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính là có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 66% (năm 2021 cũng đạt thấp nhất với 65%). Kế đến, cũng chỉ có 71% ý kiến hài lòng về tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc của đội ngũ cán bộ, công chức. Qua đó cho thấy, các nhóm đối tượng được khảo sát còn mong đợi nhiều hơn ở năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước.

Bảng 10. Các TCTP điều tra XHH của lĩnh vực Cải cách công vụ

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
-----	---	------------	-----------	-----------	---------

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
5.2.3	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	0,81	0,76	Điều tra xã hội học (tổng hợp từ ý kiến đánh giá của là đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo sở, ngành, quận, huyện, lãnh đạo phòng thuộc các sở, ngành thành phố)
5.2.4	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	0,86	0,86	
5.3.2	Tính công khai, minh bạch trong công tác <u>bổ nhiệm</u> công chức, viên chức	1	0,78 (mới)	X	
5.3.3	Tình trạng tiêu cực trong công tác <u>bổ nhiệm</u> công chức, viên chức	1	0,86 (mới)	X	
5.5.2	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1	0,77 (mới)	X	
5.7.1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,76	0,73	
5.7.2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,71	0,73	
5.7.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,80	0,80	
5.7.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1	0,66	0,65	

b) Chỉ số thành phần “Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số”

Năm 2022, các tiêu chí đánh giá, xác định chỉ số thành phần này được sửa đổi, bổ sung, cập nhật với nhiều điểm mới để theo dõi, đánh giá việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ về chuyển đổi số, trọng tâm là 3 nội dung chính: (1) phát triển các nền tảng 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. Trong năm 2022, các địa phương được giao triển khai thực hiện một số nhiệm vụ mới liên quan đến kết nối Nền tảng điện toán đám mây của Chính phủ và kết nối, tích hợp các dữ liệu dùng chung, do đó, kết quả đạt được còn khá khiêm tốn.

Năm 2022, Cần Thơ đạt 74,82%, giảm 15,18% so với năm 2021 (90%), xếp hạng 40/63. Tỉnh Bắc Giang dẫn đầu bảng xếp hạng với 89,89%, tỉnh Cao Bằng xếp cuối (đạt 59,35%).

Tổng số điểm đạt được của Cần Thơ ở lĩnh vực này là 10,10 so với điểm tối đa là 13,5; trong đó: điểm thẩm định đạt 9,34/12,5 điểm (74,72%); điểm điều tra xã hội học đạt 0,77/1 điểm (77%).

- Điểm thẩm định: qua kết quả đánh giá cho thấy, thành phố thực hiện tốt việc phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu; tỷ lệ các ứng dụng có dữ liệu dùng

chung được kết nối, sử dụng qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) là 100% ứng dụng cần kết nối của thành phố Cần Thơ (11/11). Tỷ lệ xử lý văn bản, hồ sơ công việc trên môi trường mạng tại thành phố đạt yêu cầu (cấp thành phố 98%, cấp huyện 96%). Hệ thống quản lý văn bản, điều hành đã được triển khai đến 100% các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp từ cấp thành phố đến cấp xã. Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh theo đúng quy định. Công thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định. Thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. 100% DVCTT đủ điều kiện triển khai DVCTT toàn trình và đã tích hợp với Công Dịch vụ công Quốc gia (cuối năm 2022 đã thực hiện 1.385/1.385 DVCTT).

- Tuy nhiên, thành phố vẫn còn những nội dung hạn chế cần cải thiện trong thời gian tới, đó là:

+ 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 chưa đạt tỷ lệ theo yêu cầu.

+ Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố chưa đạt yêu cầu: theo số liệu tỷ lệ số hóa hồ sơ và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử trên Công dịch vụ công quốc gia của Cần Thơ chỉ đạt 27,38%.

+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình vào thời điểm đánh giá (cuối năm 2022) chưa đạt yêu cầu, chỉ đạt 44%.

+ Tỷ lệ thanh toán trực tuyến thấp, vào thời điểm đánh giá cuối năm 2022 chỉ đạt 3,52%.

Bảng 11. Các TCTP mất điểm lĩnh vực Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (điểm thẩm định)

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Nguyên nhân mất điểm
7.1.2	Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây	1	0,5 (mới)	X	
7.1.4	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	1	0,53 (mới)	X	Theo thông tin trên NDXP của Bộ TTTT
7.3.4	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1	0,5 (mới)	X	Tỷ lệ số hóa hồ sơ và cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử trên Công dịch vụ công quốc gia đạt 27,38%.

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Nguyên nhân mất điểm
7.3.6	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,5	0,66 (mới)	X	Đạt tỷ lệ 44% (năm 2021 đạt 23%).
7.3.7	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,5	0,64 (mới)	X	Số TTHC phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt thấp (30,04%). Số hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt thấp (3,52%)

- Điểm điều tra xã hội học: năm 2022, điểm điều tra xã hội học ở lĩnh vực này chỉ còn 1 điểm (năm 2021 là 4 điểm). Tuy nhiên, nếu xét về tỷ lệ hài lòng thì năm 2022 không có cải thiện so với năm 2021, mức độ hài lòng vẫn là 77% (năm 2022: điểm khảo sát đạt 0,77/1 điểm; năm 2021 đạt 3,06/4 điểm).

Bảng 12. TCTP điều tra XHH của lĩnh vực Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số

STT	Lĩnh vực/ Tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm 2022	Điểm 2021	Ghi chú
7.3.2	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của thành phố	1	0,77 (77%)	3,06/4 (77%)	Điều tra xã hội học (tổng hợp từ ý kiến đánh giá của đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo sở, ngành, quận, huyện, lãnh đạo phòng thuộc các sở, ngành thành phố)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Mặt được

Năm 2022, sau khi Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ công bố kết quả chỉ số CCHC năm 2021. Với kết quả đạt được rất thấp (hạng 51/63), Thành ủy, HĐND thành phố, UBND thành phố ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đồng thời thường xuyên đôn đốc triển khai thực hiện qua các cuộc hội nghị, họp chuyên đề, qua đó tạo sức lan tỏa, có tác động mạnh mẽ, sâu rộng đến nhận thức và hành động của các cơ quan, đơn vị trong triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

Kết quả chỉ số CCHC năm 2022 đã có sự cải thiện tốt, vừa tăng điểm, vừa tăng thứ hạng (25 bậc), qua đó cho thấy:

1	Sơn La	20,13	11	Sóc Trăng	18,23	21	Yên Bái	17,86
2	Điện Biên	19,17	12	Khánh Hòa	18,20	22	Lâm Đồng	17,78
3	Vĩnh Phúc	18,93	13	Long An	18,15	23	Lai Châu	17,76
4	Hải Phòng	18,72	14	Hòa Bình	18,13	24	Trà Vinh	17,73
5	Phú Thọ	18,66	15	Thái Nguyên	18,11	25	Hà Giang	17,69
6	Hà Nội	18,59	16	Vũng Tàu	18,09	26	Thái Bình	17,69
7	Kiên Giang	18,54	17	Tuyên Quang	18,09	27	Hải Dương	17,66
8	Hậu Giang	18,46	18	Ninh Thuận	18,05	28	Cà Mau	17,62
9	Bắc Giang	18,45	19	Hà Nam	18,02	29	Bình Phước	17,59
10	Quảng Ngãi	18,23	20	Quảng Ninh	17,92	30	Ninh Bình	17,57
41. Cần Thơ: 17,15								

IV. ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC TRONG NĂM 2023

Trên cơ sở những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế qua đánh giá Chỉ số CCHC năm 2022, Sở Nội vụ kiến nghị Ủy ban nhân dân thành phố các biện pháp khắc phục và nâng cao hiệu quả CCHC năm 2023 và những năm tiếp theo, trong đó chỉ đạo sở, ban, ngành thành phố, UBND cấp huyện, cấp xã cần tập trung thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. 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.

2. Quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ CCHC; 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.

3. Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật theo hướng nâng cao tính đồng bộ, tính thống nhất và bảo đảm tính khả thi của các VBQPPL sau khi ban hành, đáp ứng yêu cầu đổi mới sáng tạo và phát triển của ngành, lĩnh vực và địa phương. Có giải pháp nâng cao hiệu quả công tác phổ biến, giáo dục pháp luật và tổ chức thực thi pháp luật nghiêm minh. Tăng cường các biện pháp hiệu quả để đẩy nhanh tiến độ xây dựng, ban hành các văn bản quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các Luật, Pháp lệnh đã được cơ quan có thẩm quyền thông qua.

Giao Sở Tư pháp hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

4. Tăng cường rà soát, cắt giảm và đơn giản hóa TTHC một cách hiệu quả, thực chất; kiểm soát chặt chẽ việc ban hành TTHC mới, đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện. Kịp thời công bố, công khai và cập nhật TTHC trên Cổng dịch công, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị và tại nơi tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC. Khắc phục ngay tình trạng niêm yết, đăng tải công khai

các mẫu đơn, tờ khai hoặc các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành, gây khó khăn cho người dân, tổ chức khi tra cứu và thực hiện TTHC. Tổ chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, tổ chức, hướng đến giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, giảm thời gian đi lại và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức. Tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, yêu cầu người dân, tổ chức nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định khi giải quyết TTHC. Tiếp tục đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời giải quyết các PAKN về các quy định TTHC, tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt trong nhân dân.

Giao Văn phòng UBND thành phố hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

5. Tiếp tục rà soát, sắp xếp, tổ chức lại bộ máy các cơ quan hành chính, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí theo quy định của Chính phủ. Tăng cường phân cấp, giao quyền để giải phóng nguồn lực, đất đai, tài nguyên phục vụ cho phát triển, đảm bảo phù hợp với năng lực quản lý, điều hành của các cấp, các ngành và gắn kết chặt chẽ với thực hiện các chính sách tinh giản biên chế.

Triển khai thực hiện các văn bản hướng dẫn về vị trí việc làm và định mức biên chế công chức theo quy định của Chính phủ. Thường xuyên rà soát, hoàn thiện các nội dung về vị trí việc làm của công chức, viên chức sau khi thực hiện cắt giảm, sắp xếp lại tổ chức bộ máy; đổi mới công tác tuyển dụng công chức, viên chức, bổ nhiệm, thi tuyển các chức danh lãnh đạo quản lý; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Tích cực nghiên cứu, tìm kiếm và áp dụng, nhân rộng các mô hình, sáng kiến trong CCHC; biểu dương, khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân điển hình làm tốt công tác CCHC. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền CCHC, nâng cao nhận thức, vai trò trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và sự đồng thuận xã hội về thực hiện công tác CCHC tại sở, ngành, địa phương.

Giao Sở Nội vụ hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

6. Tiếp tục hoàn thiện các quy định về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập; hoàn thiện cơ chế chính sách để chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công lập thành công ty cổ phần. 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.

Giao Sở Tài chính hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

7. Ưu tiên nguồn lực, tập trung triển khai có hiệu quả các nhóm nhiệm vụ về xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Đẩy nhanh tiến độ xây dựng và triển khai có hiệu quả các cơ sở dữ liệu nền tảng, phục vụ phát triển CPĐT, Chính phủ số. Tổ chức vận hành có hiệu quả Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của các bộ, tỉnh; đồng thời, quan tâm đầu tư, nâng cấp các chức năng, tiện ích mới của Cổng dịch vụ công nhằm tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

Giao Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện.

8. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố và các đoàn thể tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, nhất là việc xây dựng và tổ chức thi hành pháp luật; thực thi công vụ, nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp và đội ngũ công chức, viên chức. Phối hợp với cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các cơ quan thông tin truyền thông trong việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức chấp hành, tham gia, đồng thuận, ủng hộ các chủ trương, chính sách, mục tiêu CCHC nhà nước; nâng cao tinh thần trách nhiệm, tích cực tham gia ý kiến đánh giá đối với công tác CCHC của các sở, ngành, địa phương, góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, phục vụ nhân dân.

B. CHỈ SỐ SIPAS

I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 đặt mục tiêu CCHC giai đoạn này là "Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030" và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính phải lấy người dân làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) các cấp. Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Nội vụ, cơ quan Thường trực của Chính phủ về tổ chức thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN. Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2022. Mục đích của việc đo lường sự hài lòng của người dân là nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của CQHCCN và mức độ hài lòng, sự mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN dựa trên cảm nhận của người dân; trên cơ sở đó, đề xuất những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ của CQHCCN, góp phần mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho người dân.

Năm 2022, việc đo lường sự hài lòng của người dân tập trung lắng nghe 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 quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân và đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung dựa trên tri thức, trải nghiệm của người dân. 08 nhóm chính sách được lựa chọn 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. Có 36.630 người dân được lựa chọn đại diện từ các đơn vị hành chính cấp xã, cấp huyện thuộc tất cả các loại đơn vị hành chính cấp xã, cấp huyện theo quy định từ 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Việc lựa chọn các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã và chọn người dân được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng, nhằm đảm bảo tính đại diện, khách quan của các mẫu khảo sát được chọn. Điều tra viên thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022 là các nhân viên của Bưu điện huyện, xã ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ hướng dẫn chi tiết về khảo sát. Điều tra viên phát phiếu khảo sát trực tiếp đến từng hộ gia đình đã được chọn để một thành viên đại diện của gia đình trả lời phiếu khảo sát. Việc phát, thu phiếu khảo sát của điều tra viên được yêu cầu phải đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Bộ Nội vụ về đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022.

Tổng số phiếu khảo sát phát ra trong cả nước năm 2022 là 36.630, tổng số phiếu thu về hợp lệ là 36.095 phiếu, đạt 98,54%. Các chỉ số nhận định, đánh giá, hài lòng, mong đợi của người dân năm 2022 được xây dựng dựa trên thông tin, số liệu từ 36.095 phiếu khảo sát thu về hợp lệ.

Đặc biệt, năm 2022 là năm đầu tiên triển khai đo lường sự hài lòng của người dân thông qua việc xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống hàng ngày của người dân với 08 nhóm chính sách được lựa chọn đánh giá.

Bộ tiêu chí, câu hỏi khảo sát và phương pháp xác định chỉ số cũng thay đổi so với các năm trước. Vì vậy, báo cáo phân tích Chỉ số Sipas năm 2022 chỉ tập trung phân tích các vấn đề được thể hiện qua kết quả khảo sát, không so sánh với các năm trước (vì không tương ứng về nội dung và phương pháp đánh giá).

Kết quả Chỉ số SIPAS 2022:

- Cấu trúc của Chỉ số SIPAS 2022:

Chỉ số chung	Chỉ số lĩnh vực	Chỉ số thành phần
Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN nói	1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực	1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan chính quyền
		1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách;
		1.3. Chất lượng chính sách

Chỉ số chung	Chỉ số lĩnh vực	Chỉ số thành phần
chung (Chỉ số SIPAS)	hiện chính sách của cơ quan nhà nước	1.4. Kết quả, tác động của chính sách
	2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	2.1. Tiếp cận dịch vụ
		2.2. Thủ tục hành chính
		2.3. Công chức
		2.4. Kết quả dịch vụ
	2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	

- Phương pháp xác định chỉ số:

+ Mỗi chỉ số hài lòng thành phần được xây dựng cho từng tiêu chí đo lường sự hài lòng. Mỗi tiêu chí hài lòng thành phần được thể hiện bằng một câu hỏi về sự hài lòng với phương án trả lời theo thang 5 bậc. Chỉ số hài lòng được tính theo công thức:

$$\text{Chỉ số hài lòng thành phần} = \frac{a \times 1 + b \times 2 + c \times 3 + d \times 4 + e \times 5}{(a+b+c+d+e) \times 5} \times 100\%$$

Các năm trước, các tính chỉ số được xác định bằng tổng số người chọn phương án trả lời là mức 4 và 5.

Mức độ hài lòng (MĐHL) của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC). Kết quả đo lường cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN nói chung trong cả nước năm 2022 là **80,08%**.

Chỉ số chung	Chỉ số lĩnh vực	Chỉ số thành phần
MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN nói chung (Chỉ số SIPAS): 80,08%	1. MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước: 79,72%	1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước: 79,74% (mới)
		1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách: 79,65% (mới)
		1.3. Chất lượng chính sách: 79,98% (mới)
		1.4. Kết quả, tác động của chính sách: 79,83% (mới)
	2. MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC: 80,43%	2.1. Tiếp cận dịch vụ: 80,78%
		2.2. Thủ tục hành chính: 80,68%
		2.3. Công chức: 80,35%

Chỉ số chung	Chỉ số lĩnh vực	Chỉ số thành phần
		2.4. Kết quả dịch vụ: 80,58%
		2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị: 79,76%

MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN của 63 tỉnh nằm trong khoảng 87,59% - 72,54%, với sự chênh lệch giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 15,05%. 05 tỉnh có MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN cao nhất là Quảng Ninh, Thái Nguyên, Cà Mau, Bình Dương và Thanh Hóa; 05 tỉnh thấp nhất là Bình Thuận, Cao Bằng, Quảng Nam, Bắc Kạn và Lạng Sơn.

Một số tỉnh nhận được MĐHL của người dân cao đối với cả khía cạnh xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC, trong đó phải kể đến tỉnh Quảng Ninh, Thái Nguyên, Cà Mau, Bình Dương, Thanh Hóa, Hưng Yên. Phần lớn các tỉnh nhận được MĐHL của người dân đối với hai khía cạnh này ở các mức có sự chênh lệch tương đối và khá lớn; một số tỉnh có sự chênh lệch lớn và rất lớn, như: tỉnh Hà Giang, Đồng Nai, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc. Một số tỉnh nhận được MĐHL của người dân đều thấp đối với cả hai khía cạnh trên, như Quảng Nam, Cao Bằng, Long An, Tây Ninh, Bắc Kạn, Lạng Sơn và đặc biệt là tỉnh Bình Thuận.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA CẦN THƠ

1. Kết quả tổng quan

a) Chỉ số SIPAS (MĐHL chung)

Nội dung	Điểm Cần Thơ	Điểm chung cả nước	Điểm thấp nhất	Điểm cao nhất	Thứ hạng
Chỉ số SIPAS 2022	79,10%	80,08%	72,34% (Bình Thuận)	87,59% (Quảng Ninh)	36

Chỉ số SIPAS năm 2022 của thành phố Cần Thơ đạt **79,10%**, xếp vị trí thứ **36/63** tỉnh, thành phố, **tăng 12 bậc** so với năm 2021 (hạng 48). Cần Thơ cũng là một trong những địa phương nhận được sự hài lòng của người dân tổ chức tăng bền vững điem qua mỗi năm tính từ khi triển khai thực hiện đánh giá chỉ số này (từ 2017 đến 2022); tuy nhiên, xét về thứ hạng so với các tỉnh, thành phố trong cả nước thì Cần Thơ vẫn thuộc nhóm thấp.

So với 5 thành phố trực thuộc Trung ương, Cần Thơ xếp vị trí thứ 4/5, tăng 1 bậc so với năm 2021 (xếp trên thành phố Hồ Chí Minh).

So với các tỉnh khu vực đồng bằng Sông Cửu Long, Cần Thơ xếp vị trí thứ 8/13 các tỉnh, thành, tăng 2 bậc so với năm 2021. Ba địa phương dẫn đầu khu vực này là Cà Mau, Trà Vinh và Bạc Liêu.

Trong nhóm các tỉnh, thành phố loại I, Cần Thơ cũng xếp vị trí thứ 8/10 tỉnh, thành phố, giảm 02 bậc so với năm 2021 (xếp trên Đồng Nai và Quảng Nam). Ba tỉnh dẫn đầu của nhóm 10 tỉnh, thành phố loại I là Thanh Hóa, Hải Phòng và Nghệ An.

b) Chỉ số lĩnh vực

Chỉ số lĩnh vực	Điểm Cần Thơ	Điểm chung cả nước	Điểm thấp nhất	Điểm cao nhất	Thứ hạng
1. MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước	77,76%	79,72%	72,00%	86,89%	37
2. MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC	80,45%	80,43%	73,07%	88,30%	33

- MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung được tổng hợp từ 04 nội dung đo lường, gồm: (1) Việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân của CQNN; (2) Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng chính sách và (4) Kết quả, tác động của chính sách.

Theo kết quả đo lường, MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 79,72%. Trong 63 tỉnh, 05 tỉnh có mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách cao nhất là Quảng Ninh, Vĩnh Phúc, Thái Nguyên, Cà Mau và Thanh Hóa; 05 tỉnh thấp nhất là Bình Thuận, Long An, Quảng Nam, Lạng Sơn và Tây Ninh. Cần Thơ đạt 77,76%. Ở chỉ số lĩnh vực này, Cần Thơ đạt 77,76%, xếp hạng 37 cả nước.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với 05 nội dung, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức; (4) Kết quả dịch vụ; và (5) Việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

Kết quả đo lường cho thấy MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước là 80,43%. Trong 63 tỉnh, 05 tỉnh có mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng DVHCC cao nhất là Quảng Ninh, Thái Nguyên, Bình Dương, Yên Bái và Cà Mau; 05 tỉnh thấp nhất là Bình Thuận, Vĩnh Phúc, Cao Bằng, Bắc Kạn và Quảng Nam. Ở chỉ số lĩnh vực này, Cần Thơ đạt 80,45%, xếp hạng 33/63.

c) Chỉ số hài lòng thành phần

Chỉ số thành phần	Điểm Cần Thơ	Điểm chung cả nước	Điểm thấp nhất	Điểm cao nhất	Thứ hạng
1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	81,18	79,74	70,40	88,36	23
2. Cơ hội của người dân tham gia ý	79,08	79,65	71,92	87,43	29

Chỉ số thành phần	Điểm Cần Thơ	Điểm chung cả nước	Điểm thấp nhất	Điểm cao nhất	Thứ hạng
kiến đối với chính sách					
3. Chất lượng chính sách	76,66	79,98	71,70	87,31	44
4. Kết quả, tác động của chính sách	74,11	79,83	71,09	87,15	56
5. Tiếp cận dịch vụ	80,24	80,78	71,87	88,42	42
6. Thủ tục hành chính	80,18	80,68	73,46	88,54	41
7. Công chức	84,37	80,35	71,91	88,41	15
8. Kết quả dịch vụ công	81,03	80,58	73,89	88,53	34
9. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	76,43	79,76	68,51	87,69	47

Trong chín chỉ số thành phần, MĐHL về công chức đạt cao nhất với 84,37% (xếp vị trí 15 cả nước). Thứ hai là MĐHL về trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước (81,18%). Vị trí thứ ba thuộc về MĐHL đối với kết quả dịch vụ (đạt 81,03%).

Ba chỉ số thành phần có kết quả thấp nhất lần lượt là kết quả tác động của chính sách (74,11%, hạng 56/63), tiếp nhận phản ánh kiến nghị (76,43%, hạng 47/63) và chất lượng chính sách (76,66%, hạng 44/63).

2. Phân tích chi tiết các chỉ số thành phần của chỉ số SIPAS 2022

a) Chỉ số hài lòng về trách nhiệm giải trình của các cơ quan nhà nước

MĐHL của người dân về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước (CQNN) được đo lường thông qua 02 nội dung: (1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

Kết quả đo lường tại Cần Thơ cho thấy MĐHL của người dân đối với việc CQNN cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy là 80,75%; MĐHL của người dân đối với việc CQNN cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 80,60%.

MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của CQNN nói chung của Cần Thơ là 81,18%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1.1. Trách nhiệm giải trình của CQNN	81,18%	88,36%	70,40%
(1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	80,75%	87,33%	67,88%
(2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	81,60%	89,39%	72,48%

b) Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách

MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường thông qua 02 nội dung: (1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng; (2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng.

Đối với Cần Thơ, năm 2022, MĐHL của người dân được khảo sát đối với việc CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia dễ dàng là 80,33%; đối với việc CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng là 77,82%.

MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung của Cần Thơ là 79,08%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách	79,08%	87,43%	71,92%
(1) CQNN tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia dễ dàng	80,33%	86,50%	71,55%
(2) CQNN tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia dễ dàng	77,82%	88,36%	71,65%

c) Chất lượng chính sách

MĐHL của người dân đối với chất lượng chính sách được đo lường thông qua tiêu chí tính phù hợp của chính sách, tập trung ở 08 nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân là: (1) Chính sách phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp; (2) Chính sách khám chữa bệnh phù hợp; (3) Chính sách giáo dục phổ thông phù hợp; (4) Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp; (5) Chính sách giao thông đường bộ phù hợp; (6) Chính sách điện sinh hoạt phù hợp; (7) Chính sách nước sinh hoạt phù hợp; (8) Chính sách an sinh xã hội phù hợp.

Kết quả đo lường tại Cần Thơ cho thấy MĐHL của người dân đối với chất lượng 08 nhóm chính sách được khảo sát nằm trong khoảng 71,110% - 80,97%. Chính sách trật tự, an toàn xã hội nhận được MĐHL cao nhất (80,97%); thứ hai là chính sách giáo dục phổ thông (80,43%); thứ ba là khám, chữa bệnh (80,33%); đứng cuối cùng là chính sách giao thông đường bộ (71,11%).

MĐHL của người dân được khảo sát nói chung đối với chất lượng chính sách của Cần Thơ là 76,66%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1.3. Chất lượng chính sách	76,66%	87,31%	71,70%
(1) Chính sách về phát triển kinh tế	74,86%	88,77%	67,62%
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh	80,33%	88,98%	71,97%

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
(3) Chính sách về giáo dục phổ thông	80,43%	88,22%	71,33%
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	80,97%	88,22%	71,31%
(5) Chính sách về giao thông đường bộ	71,11%	86,64%	66,36%
(6) Chính sách về điện sinh hoạt	73,27%	86,48%	68,20%
(7) Chính sách về nước sinh hoạt	76,36%	85,85%	65,44%
(8) Chính sách về an sinh xã hội	75,91%	87,59%	71,00%

d) Kết quả, tác động của chính sách

MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường thông qua 02 nội dung: (1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn; (2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn.

Kết quả đo lường tại Cần Thơ cho thấy MĐHL của người dân được khảo sát trong cả nước đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn là 74,29%; đối với việc chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn là 73,93%.

MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách của Cần Thơ nói chung là 74,11%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1.4. Kết quả, tác động của chính sách	74,11%	87,75%	71,09%
(1) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn	74,29%	88,76%	69,30%
(2) Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn	73,93%	87,91%	72,39%

đ) Tiếp cận dịch vụ

MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ được đo lường thông qua 4 nội dung: (1) Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân; (2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; (3) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC sạch sẽ, văn minh; (4) Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Kết quả đo lường của Cần Thơ cho thấy MĐHL của người dân đối với việc CQNN cung cấp thông tin theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu là 76,67%; đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy là 80,17%; đối với việc trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả sạch sẽ, văn minh là 83,30% và đối với việc trang thiết bị phục vụ

người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn là 80,81%.

MDHL của người dân được khảo sát trong cả nước đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung của Cần Thơ là 80,24%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
2.1. Tiếp cận dịch vụ	80,24%	88,42%	71,87%
(1) Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	76,67%	88,22%	71,97%
(2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80,17%	88,60%	71,56%
(3) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC sạch sẽ, văn minh	83,30%	90,04%	71,86%
(4) Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80,81%	88,70%	69,99%

e) Thủ tục hành chính

MDHL của người dân về thủ tục hành chính được đo lường thông qua 04 nội dung: 1) Quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu; (2) Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định; (3) Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định.

MDHL của người dân được khảo sát trong cả nước đối với việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu là 83,03%; đối với việc thành phần hồ sơ người dân phải nộp đúng quy định là 79,16%; đối với việc mức phí/lệ phí người dân phải nộp đúng quy định là 78,90% và đối với việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định là 79,64%.

MDHL của người dân được khảo sát tại Cần Thơ đối với TTHC nói chung là 80,18%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
2.2. Thủ tục hành chính	80,18%	88,54%	73,46%
(1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC dễ thấy, dễ hiểu	83,03%	88,54%	74,75%
(2) Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	79,16%	88,44%	74,34%
(3) Mức phí/lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	78,90%	88,70%	73,72%
(4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định	79,64%	88,70%	71,04%

g) Công chức

MĐHL của người dân đối với công chức được đo lường thông qua 04 nội dung: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân; (3) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (4) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân.

MĐHL của người dân được khảo sát tại Cần Thơ đối với việc công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân là 87,80% (xếp vị trí thứ 2/63); đối với việc công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân là 82,08%; đối với việc công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn là 85,10%; đối với việc công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân là 82,87%.

MĐHL của người dân đối với công chức nói chung của Cần Thơ là 84,37%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
2.3. Công chức	84,37%	88,41%	71,91%
(1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	87,80%	88,38%	70,93%
(2) Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	82,08%	88,54%	70,62%
(3) Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85,10%	88,06%	71,45%
(4) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	82,87%	88,70%	72,90%

h) Kết quả dịch vụ

MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ được đo lường thông qua 03 nội dung: (1) Kết quả dịch vụ được trả đúng hạn; (2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng.

Kết quả đo lường của Cần Thơ cho thấy MĐHL của người dân đối với việc kết quả dịch vụ được trả đúng hạn là 82,18%; đối với việc kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác là 80,17%; và đối với kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng là 80,75%.

MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ nói chung của Cần Thơ là 81,03%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
2.4. Kết quả dịch vụ	81,03%	88,53%	73,89%
(1) Kết quả dịch vụ được trả đúng hạn	82,18%	88,54%	70,72%

(2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ, chính xác	80,17%	90,66%	74,70%
(3) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng	80,75%	88,38%	71,97%

k) Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được đo lường thông qua 03 nội dung: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

MĐHL của người dân được khảo sát tại Cần Thơ đối với việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng là 75,91%; đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định là 76,00%; và đối với việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời là 77,38%.

MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung của Cần Thơ là 76,43%.

Nội dung chỉ số thành phần/ tiêu chí đánh giá	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	76,43%	87,69%	68,51%
(1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	75,91%	88,06%	69,35%
(2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	76,00%	87,69%	68,62%
(3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	77,38%	87,43%	67,57%

3. Các chỉ số nhận định

a) Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của CQNN

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
(1) Chính sách về phát triển kinh tế	93,34	100%	94,86%
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh	97,25	100%	97,91%
(3) Chính sách về giáo dục phổ thông	95,85	100%	96,70%
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội	96,01	100%	97,94%
(5) Chính sách về giao thông đường bộ	94,10	100%	96,90%
(6) Chính sách về điện sinh hoạt	87,72	99,80%	97,95%
(7) Chính sách về nước sinh hoạt	87,56	97,13%	97,13%
(8) Chính sách về an sinh xã hội	95,85	99,59%	97,67%

b) Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của CQNN

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1. Qua loa phát thanh phường, xã	12,60	91,24	4,13
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	16,11	84,33	9,47

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
3. Qua cơ quan nab nước, công chức	17,54	53,40	4,71
4. Người thân, bạn bè	33,65	56,49	3,90
5. Qua đài, tivi, báo chí	63,16	85,15	25,16
6. Qua mạng internet	39,23	73,40	12,89
7. Khác	0,48	8,99	0%

c) Khả năng tham gia ý kiến góp ý đối với chính sách của CQNN

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1. Không thể tham gia vì không biết thông tin	6,28	15,46	0,69
2. Không thể tham gia vì bản thân không muốn	5,48	14,96	0
3. Có thể tham gia, nếu biết được thông tin	46,22	55,62	16,19
4. Có thể tham gia, nếu được tạo điều kiện thuận tiện	27,38	62,82	16,67
5. Chắc chắn tham gia vì bản thân mong muốn	17,39	55,92	9,48

d) Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
<i>* Về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu</i>	84,70	99,79	68,88
1. Không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu	84,70	99,79	68,88
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu	12,88	27,94	0
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu	2,42	4,96	0
<i>* Về tình trạng phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết</i>	87,29	99,18	69,06
1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	87,29	99,18	69,06
2. Có một số người dân	9,08	26,48	6,67
3. Có nhiều người dân	3,63	0,21	0

đ) Hình thức giải quyết TTHC phù hợp

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	56,02	84,16	20,21
2. Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	7,70	13,93	0,21
3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	36,28	76,54	12,74

e) Hình thức cung cấp thông tin về chính sách phù hợp với người dân

Nhận định của người dân	Cần Thơ	Cao nhất	Thấp nhất
1. Hình thức trực tiếp (tại cơ quan)	47,91	78,21	14,88
2. Hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	9,16	16,19	1,65
3. Cả hình thức trực tiếp và trực tuyến	42,93	83,47	16,67

4. Chỉ số mong đợi của người dân

Năm 2022, có 10 nội dung được đưa ra để tìm hiểu xem người dân mong đợi cơ quan nhà nước cải thiện nhiều đến mức độ nào. Nhìn chung, không có sự chênh lệch quá lớn về độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung. Mức độ người dân mong đợi rất nhiều nằm trong khoảng 25,12% - 37,98%, mức độ mong đợi nhiều nằm trong khoảng 57,37% - 63,93% và mức độ mong đợi ít nằm trong khoảng 4,32% - 10,95%.

Nội dung “Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao nhất, với 37,98% số người được khảo sát. Nội dung “Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân” nhận được mức độ mong đợi rất nhiều cao thứ hai, với tỷ lệ 34,78% và nội dung nhận được mức độ mong đợi rất nhiều của người dân cao thứ ba là “Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của CQNN đối với nhu cầu, mong đợi của người dân”, với tỷ lệ 34,72 %.

Hai nội dung nhận được mức độ mong đợi thấp nhất là “Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân”, với tỷ lệ 25,12% và “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân” với tỷ lệ 31,04%.

Sự mong đợi của người dân	Rất nhiều	Nhiều	Ít
1. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin cho người dân	32,36	59,87	7,77
2. Nâng cao hơn nữa chất lượng trụ sở, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	25,12	63,93	10,95
3. Nâng cao hơn nữa năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	34,78	58,01	7,21
4. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	32,43	59,90	7,67
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	31,04	62,56	6,40
6. Nâng cao hơn nữa sự quan tâm của cơ quan nhà nước đối với nhu cầu, mong đợi của người dân	34,72	60,96	4,32
7. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	33,23	61,18	5,59
8. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy cơ quan nhà nước	31,79	61,02	7,19
9. Nâng cao hơn nữa chất lượng các chính sách quan trọng đối với đời sống của người dân	37,98	57,37	4,65
10. Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hành chính công (việc giải quyết TTHC)	33,23	60,51	6,26

III. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ

Giai đoạn 2017-2021, Bộ Nội vụ đã tham mưu Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCCN, tập trung vào việc cung ứng DVHCC (giải quyết TTHC) ở 16 nhóm dịch vụ hành chính công cụ thể do các địa phương thực hiện. Trong bối cảnh hiện nay, công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo, thiết bị thông minh, mạng internet,.. phát triển với tốc độ nhanh chóng, tác động lớn đến hoạt động thông tin theo cả nghĩa tích cực và tiêu cực. Chỉ trong vài phút, thậm chí vài chục giây, người dân có thể tiếp cận, xem, đọc, chia sẻ thông tin về một vấn đề xảy ra không chỉ ở địa phương, trong nước mà có thể ở bất kỳ đâu trên thế giới. Do đó, việc tìm hiểu, lắng nghe cảm nhận, nhu cầu, mong đợi của người dân có vai trò hết sức quan trọng trong việc giúp Chính phủ, chính quyền thành phố, CQNN các cấp xác định, triển khai các giải pháp phù hợp để thực hiện thành công mục tiêu như sau:

1. Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2022 được triển khai trong bối cảnh hậu COVID, trong đó, xã hội, người dân chịu nhiều tác động tiêu cực mà đại dịch COVID để lại, như tình trạng người dân bị mất việc làm, bị giảm sút thu nhập hoặc thậm chí không có thu nhập. Trong khi đó, không ít các vấn đề của cơ quan nhà nước từ Trung ương đến địa phương xảy ra liên tiếp, gây tác động tiêu cực đến đời sống của người dân cả về vật chất lẫn tinh thần, tình trạng CBCCVC sợ sai, sợ trách nhiệm, không dám làm,...Có thể những điều trên lý giải cho việc chất lượng phục vụ người dân của CQNN trong năm qua của cả nước nói chung và của Cần Thơ nói riêng trong năm 2022 bị giảm sút, MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC thấp hơn so với các năm trước.

2. Điều kiện tiên quyết của trách nhiệm giải trình của CQNN đối với người dân trong hoạt động xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách là cung cấp thông tin, giải thích chính sách cho người dân. Trách nhiệm giải trình tốt chỉ khi cơ quan nhà nước cung cấp thông tin, giải thích chính sách cho người dân một cách kịp thời, dễ tiếp cận, dễ hiểu, dễ sử dụng. Ngoài ra, cung cấp thông tin, giải thích chính sách còn là một điều kiện quan trọng để người dân có thể giám sát, phản hồi ý kiến về chính sách, giúp chính sách ngày càng phù hợp, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân. Trong bối cảnh, thành phố Cần Thơ đang nỗ lực xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số và nền kinh tế số, việc phổ biến, thông tin chính sách theo hình thức trực tuyến là tất yếu. Tuy nhiên, với 47,91% người dân được khảo sát lựa chọn hình thức trực tiếp, trong khi chỉ có 9,16% lựa chọn hình thức trực tuyến thì không có nghĩa là các cơ quan nhà nước chỉ cần tập trung vào hình thức trực tiếp.

3. Việc lấy ý kiến người dân vào dự thảo chính sách là một yêu cầu bắt buộc theo quy định của luật pháp. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2022 cho thấy chỉ có 11,76% người dân được hỏi cho rằng họ không thể tham gia góp ý chính sách, còn lại gần 90% là sẵn sàng tham gia nếu được tạo điều kiện thuận lợi và thậm chí vô điều kiện. Như vậy, các cơ quan nhà nước cần xem xét, tăng cường cơ hội, điều kiện thuận lợi để người dân có thể tham gia góp ý chính sách.

Chỉ khi người dân tham gia góp ý chính sách thì chính sách mới đảm bảo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân và nền hành chính mới thể hiện được tính phục vụ, dân chủ, trách nhiệm giải trình.

4. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân năm 2022 mang đến một số thông tin phản ánh tình trạng tiêu cực của công chức trong cung ứng DVHCC: 12,88% người dân được khảo sát cho rằng có tình trạng một số ít công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 2,42% cho rằng còn nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 9,08% cho rằng có một số người dân phải trả tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết và 3,63% cho rằng có nhiều người dân phải trả tiền này. Các cơ quan cũng cần tạo điều kiện, môi trường làm việc cho công chức để hạn chế tối đa và dần dần loại trừ các hành vi tiêu cực đó, chẳng hạn như đánh giá công chức từ bên trong (lãnh đạo, đồng nghiệp) và bên ngoài (người dân), khen thưởng đi đôi với kỷ luật công bằng, kịp thời; bố trí trang thiết bị, điều kiện làm việc thuận lợi cho công chức,... Ngoài ra, tăng cường tuyên truyền theo nhiều hình thức để người dân nhận thức đầy đủ, đúng đắn về quyền lợi và trách nhiệm của họ trong việc chống tiêu cực, tố cáo tiêu cực.

5. Kết quả đo lường hài lòng năm 2022 cũng cho thấy nhận định của người dân về mức độ phù hợp của hình thức cung ứng DVHCC trực tuyến và trực tiếp đối với bản thân. Có 56,02% người dân được khảo sát tại Cần Thơ trả lời rằng hình thức trực tiếp phù hợp với bản thân, trong khi chỉ có 7,70% trả lời hình thức trực tuyến phù hợp với bản thân. Trong thời gian qua, chính quyền thành phố luôn nỗ lực triển khai cung ứng DVHCC trực tuyến nhằm mang lại sự thuận tiện và tiết kiệm chi phí, thời gian cho người dân. Kết quả này cho thấy chính quyền thành phố cần có giải pháp thông tin, vận động, khuyến khích, hỗ trợ,... cụ thể, phù hợp để nâng cao nhận thức, kỹ năng, thói quen, thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc sử dụng DVHCC trực tuyến.

6. Năm 2022, MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQNN ở thành phố Cần Thơ đạt 79,10%. Điều đó có nghĩa còn khoảng 20% số người được khảo sát chưa hài lòng về sự phục vụ của cơ quan nhà nước. Mục tiêu của Kế hoạch CCHC năm 2023, mức độ hài lòng của người dân đạt 86%. Do đó, các cơ quan cần phải nỗ lực hơn nữa trong CCHC, phục vụ người dân.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Nhằm thực hiện tốt hơn việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; cải thiện chất lượng phục vụ của CQNN, mang lại sự hài lòng cao hơn cho cá nhân, tổ chức và đạt mục tiêu mức độ hài lòng 90% vào năm 2025, Sở Nội vụ đề xuất UBND thành phố chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện quán triệt thực hiện cải thiện kết quả chỉ số SIPAS trong thời gian tới, cụ thể như sau:

1. Các cơ quan, đơn vị xác định vai trò người đứng đầu, là người chịu trách nhiệm cao nhất trong việc thực hiện giải quyết TTHC; chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ cụ thể, có giải pháp, sáng kiến thiết thực, phù hợp nhu cầu người dân, nhất là ở Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; nhanh chóng giải quyết những khó khăn, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC. Sử dụng

hiệu quả kết quả SIPAS để xác định rõ điểm mạnh, điểm yếu, trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong triển khai nhiệm vụ được giao, có hình thức khen thưởng phù hợp với cá nhân, tổ chức đạt thành tích trong việc tham mưu triển khai thực hiện và các giải pháp, sáng kiến mang lại sự hài lòng cao cho cá nhân, tổ chức.

2. Xây dựng, ban hành kế hoạch hành động, văn bản giao nhiệm vụ cụ thể cho từng đơn vị, tổ chức trực thuộc có liên quan đến các yếu tố đánh giá SIPAS. Trên cơ sở đó phân tích, đánh giá xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan đề ra các giải pháp, nhiệm vụ trọng tâm nhằm phát huy những điểm mạnh, khắc phục những điểm còn hạn chế.

3. Tuyên truyền về các lợi ích thiết thực trong thực hiện TTHC, nhất là dịch vụ công trực tuyến để cá nhân, tổ chức biết, sử dụng, thúc đẩy sự tham gia đồng hành trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước. Đa dạng hóa các phương thức thông tin, tuyên truyền đúng mục đích, phù hợp với từng đối tượng cá nhân, tổ chức; chủ trì phối hợp với các cơ quan Đảng, đoàn thể, Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp để truyền thông sâu, rộng, dễ hiểu và dễ tiếp cận đến nhân dân.

4. UBND quận, huyện căn cứ các nội dung chỉ đạo để triển khai đến UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn thực hiện đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

Trên đây là báo cáo của Sở Nội vụ về kết quả Chỉ số Cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 của thành phố Cần Thơ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thành viên Hội đồng TĐCCHC TP;
- Giám đốc SNV;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trương Hồng Dự