

Số: 109 /KH-UBND

Ninh Bình, ngày 30 tháng 5 năm 2024

KẾ HOẠCH

Nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2024

Thực Quyết định số 272/QĐ-BNV ngày 10/4/2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và Quyết định số 273/QĐ-BNV phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Để duy trì, phát huy những kết quả đạt được, đồng thời cải thiện, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính (CCHC) tỉnh Ninh Bình năm 2023, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2024, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước của Chính phủ giai đoạn 2021-2030; Chương trình CCHC tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021-2030.

- Duy trì và nâng cao những lĩnh vực có chỉ số cao; khắc phục tồn tại, hạn chế những lĩnh vực có chỉ số thấp, giảm thứ hạng. Phấn đấu nâng cao chỉ số CCHC và tăng thứ hạng của tỉnh trong bảng xếp hạng của các tỉnh, thành phố về chỉ số CCHC.

- Phấn đấu nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, cải thiện thứ hạng trong bảng xếp hạng của các tỉnh, thành phố về chỉ số hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 22/12/2023 của UBND tỉnh về kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Ninh Bình năm 2024 và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về duy trì, cải thiện, nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2024.

- Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân tích chỉ số CCHC và chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 (theo Phụ lục I gửi kèm), các cơ quan, đơn vị đề ra các nhiệm vụ cụ thể, tổ chức

triển khai tại cơ quan, đơn vị mình nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao chỉ số, thứ hạng các lĩnh vực CCHC và chỉ số hài lòng của người dân.

II. NHIỆM VỤ

Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ theo phân công tại Phụ lục II kèm theo Kế hoạch này.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Do ngân sách nhà nước cấp, đã được bố trí trong dự toán ngân sách năm 2024.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp hướng dẫn các cơ quan, đơn vị để duy trì điểm đánh giá và thứ hạng chỉ số thành phần công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; nâng cao chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách chế độ công vụ; nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch.

b) Ban hành kế hoạch và tổ chức lấy phiếu điều tra xã hội học để xác định chỉ số CCHC, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện năm 2024.

c) Ban hành Kế hoạch và tổ chức kiểm tra công tác CCHC năm 2024 để phát hiện tồn tại, vướng mắc, kịp thời đề ra các biện pháp khắc phục.

d) Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch lồng ghép với báo cáo CCHC của tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì hướng dẫn, kiểm tra, thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã, góp phần cải thiện chỉ số hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Sở Tài chính

a) Chủ trì, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chỉ số thành phần cải cách tài chính công.

b) Căn cứ khả năng cân đối ngân sách tỉnh, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thường xuyên thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định.

4. Sở Tư pháp

Chủ trì theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chỉ số thành phần cải cách thể chế.

5. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ nâng cao chỉ số thành phần xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

b) Hướng dẫn các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền sâu rộng về công tác CCHC, về ý nghĩa, vai trò việc nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình.

6. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện nội dung về đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp, thu hút đầu tư, phát triển doanh nghiệp; theo dõi tiến độ giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.

7. Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố

a) Tổ chức triển khai kịp thời, có hiệu quả những nhiệm vụ được giao trong kế hoạch.

b) Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch lồng ghép với báo cáo cải cách hành chính định kỳ gửi về Sở Nội vụ.

c) UBND các huyện, thành phố ngoài nhiệm vụ nêu trên, có trách nhiệm phối hợp với Bureau điện tỉnh tổ chức điều tra xã hội học lấy ý kiến của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã; tạo điều kiện để Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh cấp huyện tham gia giám sát, phúc tra trong quá trình điều tra xã hội học để đảm bảo tính chính xác, khách quan. /*Ban*

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Ninh Bình;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Lưu: VT, VP7, TT PVHCC, TTTH-CB.

ĐN_VP7_KH_2024

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



[Handwritten signature]
Tổng Quang Thìn

Phụ lục I

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH VÀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH NINH BÌNH NĂM 2023 VÀ DỰ BÁO MỘT SỐ TIÊU CHÍ KHÓ ĐẠT ĐIỂM TỐI ĐA TRONG NĂM 2024

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2024 của UBND tỉnh)

I. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH NINH BÌNH NĂM 2023

1. Kết quả chỉ số cải cách hành chính tổng hợp

Năm 2023, Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) tỉnh Ninh Bình đạt 88,72/100 điểm (đạt 88,72%), xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố và xếp thứ 4/11 tỉnh, thành phố khu vực đồng bằng sông Hồng; tăng 6 bậc so với năm 2022, cao hơn chỉ số CCHC trung bình của cả nước 1,74%.

Điểm đạt được cụ thể như sau:

a) Điểm đánh giá trực tiếp: 62,26/68 điểm, đạt 91,56%, gồm:

- Điểm thăm định: 56,73/61,5 điểm, đạt 92,24%;

- Điểm tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: 5,53/6,5 điểm, đạt 85,08%.

b) Điểm điều tra xã hội học: 26,46/32 điểm, đạt 82,69%, gồm:

- Điểm qua khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS): 8,24/10 điểm, đạt 82,71%;

- Điểm qua khảo sát lấy ý kiến của đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, cấp huyện, lãnh đạo cấp phòng chuyên môn: 18,22/22 điểm, đạt 82,82%;

2. Kết quả đánh giá các lĩnh vực công tác cải cách hành chính

Chỉ số CCHC được đánh giá qua 08 lĩnh vực. Kết quả năm 2023:

- 01 lĩnh vực duy trì thứ hạng so với năm 2022: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC.

- 04 lĩnh vực tăng thứ hạng so với năm 2022: Cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; 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 của tỉnh;

- 03 lĩnh vực giảm thứ hạng so với năm 2022: Cải cách tổ chức bộ máy, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công.

a) Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC đạt 9,5/9,5 điểm (đạt 100%), xếp vị trí thứ 1/63 tỉnh, thành phố, duy trì thứ hạng so với năm 2022, đây là năm thứ 3 liên tiếp tỉnh xếp vị trí thứ nhất đối với lĩnh vực này.

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Nội vụ, Sở Kế hoạch và Đầu tư (Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp); Văn phòng UBND tỉnh (Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao).

- *Lý do:* Tỉnh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công tác CCHC; các cơ quan, đơn vị tích cực đề xuất các sáng kiến, giải pháp CCHC; thực hiện tốt công tác tuyên truyền CCHC với nhiều nội dung, hình thức đa dạng, phong phú; thực hiện tốt công tác kiểm tra CCHC và xử lý các vấn đề sau kiểm tra. Đặc biệt, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị hoàn thành đúng tiến độ các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, không để xảy ra chậm, muộn; duy trì thực hiện tốt việc đối thoại với doanh nghiệp và xử lý các kiến nghị, đề xuất của doanh nghiệp.

b) Lĩnh vực Cải cách thể chế đạt 9,41/10 điểm (đạt 94,08%), xếp thứ 24/63 tỉnh, thành phố (tăng 10,98% và 35 bậc so với năm 2022).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Tư pháp.

- *Lý do:*

+ *Ưu điểm:* Điểm thăm định qua báo cáo tự đánh giá của tỉnh đạt 5/5 điểm. Tỉnh đã thực hiện tốt công tác theo dõi thi hành pháp luật, xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật; thực hiện rà soát, công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) hết hiệu lực, ngưng hiệu lực theo quy định, kịp thời sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế VBQPPL sau rà soát.

+ *Hạn chế:* Kết quả khảo sát, đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về cải cách thể chế của tỉnh chưa cao (đạt 3,41/4 điểm): Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành (0,82/1 điểm); Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành (0,84/1 điểm); Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành (0,83/1 điểm); Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương (0,92/1 điểm).

c) Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính, đạt 12,92/13 điểm (đạt 99,35%), xếp thứ 11/63 tỉnh, thành phố (tăng 1,04% và 7 bậc so với năm 2022).

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông (Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).

- *Lý do:*

+ *Ưu điểm:* UBND tỉnh đã tập trung chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm các quy định về kiểm soát TTHC trong xây dựng dự án, dự thảo văn bản

quy phạm pháp luật, do đó không có TTHC ban hành trái thẩm quyền; kịp thời xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC; công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; đã thực hiện việc công khai TTHC, tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã thực hiện theo đúng quy định việc đưa TTHC vào giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp và giữa các cấp chính quyền; thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Tổ chức thực hiện việc đánh giá, công khai kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ đảm bảo đúng quy định.

+ Hạn chế: Còn một số tiêu chí chưa đạt điểm tối đa: Tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (-0,0779 điểm); Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn (-0,0023 điểm).

d) Lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (TCBM), đạt 9,46/10,5 điểm (đạt 90,05%), xếp thứ 49/63 tỉnh, thành phố (tăng 2,05% và giảm 8 bậc so với năm 2022).

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã;

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Sở Nội vụ.

- Lý do:

+ Ưu điểm: Tỉnh đã thực hiện đúng các quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, các phòng chuyên môn cấp huyện; thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; các quy định về sử dụng biên chế, về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh được thực hiện nghiêm túc; các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ, Bộ, ngành ban hành được thực hiện đầy đủ.

+ Hạn chế: Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021 chưa đảm bảo theo yêu cầu của Bộ chỉ số (-0,2899 điểm).

Điểm đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về cải cách tổ chức bộ máy chưa cao (3,24/4 điểm), cụ thể: Tính hợp lý trong sắp xếp TCBM của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh (0,80/1 điểm); Tính hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương (0,80/1 điểm); Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh (0,82/1 điểm); Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện (0,82/1 điểm).

d) Lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ đạt 12,55/15 điểm (đạt 83,64%), xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố (giảm 1,69% và 20 bậc so với năm 2022).

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Sở Nội vụ.

- Lý do:

+ Ưu điểm: Tỉnh đã thực hiện tốt công tác tuyển dụng, bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm, bổ nhiệm lãnh đạo quản lý; hoàn thành 100% các chỉ tiêu, nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức theo kế hoạch đề ra.

+ Hạn chế: Còn trường hợp cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính bị kỷ luật (-1 điểm).

Điểm đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về cải cách chế độ công vụ của tỉnh chưa cao (đạt 7,55/9 điểm), cụ thể: Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (0,88/1 điểm); Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (0,89/1 điểm); Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (0,87/1 điểm); Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (0,89/1 điểm); Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức (0,80/1 điểm); Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (0,80/1 điểm); Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (0,81/1 điểm); Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc (0,85/1 điểm); Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính (0,76/1 điểm).

e) Lĩnh vực Cải cách tài chính công đạt 9,83/12 điểm (đạt 81,89%), xếp thứ 43/63 tỉnh, thành phố (giảm 4,61% và 19 bậc so với năm 2022).

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã;

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư (Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước).

- Lý do:

+ Ưu điểm: Tỉnh đã thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để đẩy nhanh tiến độ thực hiện và giải ngân kế hoạch vốn đầu tư công năm 2023 của các công trình, dự án trên địa bàn tỉnh; thực hiện tốt quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ ngân sách nhà nước; không có sai phạm về các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh ban hành về quản lý, sử dụng tài sản công; Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý, các quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý được thực hiện nghiêm túc; tăng đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo chi thường xuyên và đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo một

phần chi thường xuyên; thực hiện tốt quy định về sử dụng các nguồn tài chính và phân phối kết quả tài chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

+ Hạn chế: Do trong năm không có thêm đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên nên không đạt điểm tối đa của tiêu chí (-0,25 điểm); Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021 không đạt được 10% theo yêu cầu của tiêu chí (-0,9808).

Điểm đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về cải cách tài chính công chưa cao (đạt 3,17/4 điểm), cụ thể: Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính (0,77/1 điểm); Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị (0,81/1 điểm); Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công (0,83/1 điểm); Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (0,76/1 điểm).

g) Lĩnh vực Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số đạt 11,29/13,5 điểm (đạt 83,63%), xếp thứ 36/63 tỉnh, thành phố (tăng 9,11% và 6 bậc so với năm 2022).

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh (xây dựng, vận hành hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh).

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2023, tỉnh đã tích cực triển khai nền tảng tích hợp, cơ sở dữ liệu; phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước: đã thiết lập và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu, tiêu chuẩn. Tỷ lệ văn bản thực hiện ký số, luân chuyển trên Hệ thống: cấp tỉnh đạt 96,34%; cấp huyện đạt 94,86%; cấp xã đạt 95,8%; tỷ lệ số hoá hồ sơ giải quyết TTHC đáp ứng theo yêu cầu của Bộ chỉ số.

+ Hạn chế: Bộ Thông tin và Truyền thông chưa triển khai Trung tâm dữ liệu theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây nên Ninh Bình cũng như các địa phương khác không đạt điểm ở nội dung này (-0,5 điểm); tỉnh chưa đạt 100% 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 (-0,3529 điểm); tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình (-0,1905 điểm) và thực hiện thanh toán trực tuyến (-1,0182 điểm) còn thấp.

Điểm đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học của Đại biểu HĐND, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện về chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh đạt 0,8513/1 điểm.

h) Lĩnh vực Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh đạt 13,78/16,5 điểm (đạt 83,52%), xếp thứ 14/63 tỉnh, thành phố (tăng 1,27% và 6 bậc so với năm 2022).

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:

+ Sở Kế hoạch và Đầu tư: Cung cấp tài liệu kiểm chứng về Mức độ thu hút đầu tư; Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh; Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao.

+ Cục Thuế tỉnh: Cung cấp tài liệu kiểm chứng về tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp, thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao.

- Đơn vị trực tiếp thực hiện: Các sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã;

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2023, mặc dù cả nước có 35/63 địa phương có kết quả đánh giá của lĩnh vực này giảm so với năm 2022, giá trị trung bình cả nước giảm 1,26% so với năm 2022, nhưng tỉnh Ninh Bình vẫn duy trì và chỉ số tăng 1,27%. Do tỉnh đã tập trung cao trong chỉ đạo, điều hành, thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp phát triển kinh tế - xã hội, cụ thể: đã thực hiện nhiều giải pháp để thu hút vốn đầu tư, tổng số vốn năm 2023 tăng 2,6% lần so với năm 2022; số doanh nghiệp thành lập mới tăng 75 doanh nghiệp. Đến hết năm 2023, có 12/15 chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội đã hoàn thành vượt và đạt mục tiêu.

+ Hạn chế: Tại tiêu chí Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao chưa đạt điểm tối đa (-0,5 điểm), vì mặc dù Ninh Bình là tỉnh có số thu ngân sách đứng thứ 22/63 tỉnh, thành phố, tuy nhiên số điểm được tính trên cơ sở so sánh với các địa phương khác trong cả nước, tỉnh thuộc nhóm đứng vị trí thứ 11 đến 30 so với 63 tỉnh, thành phố.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH NINH BÌNH NĂM 2023

Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) của tỉnh Ninh Bình năm 2023 đạt được 82,71%, xếp thứ 28/63 tỉnh, thành phố, tăng 1,65%, nhưng giảm 3 bậc so với năm 2022; cao hơn chỉ số hài lòng trung bình của cả nước 0,05%, cụ thể như sau:

1. Nhận định, đánh giá của người dân

a) Về mức độ quan tâm của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

Trước đây, Bộ Nội vụ chỉ thực hiện khảo sát những người dân đã từng trải nghiệm việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại các cơ quan nhà nước về mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, từ năm 2022, Bộ Nội vụ đã mở rộng đối tượng khảo sát bao gồm cả những người dân chưa từng trải

nghiệm dịch vụ công, nội dung khảo sát bao gồm cả việc xây dựng, tổ chức thực hiện các nhóm chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống hàng ngày của người dân.

Năm 2023, Bộ Nội vụ thực hiện khảo sát mức độ quan tâm của người dân đối với 9 chính sách của cơ quan nhà nước. Kết quả, người dân quan tâm nhất là chính sách về điện sinh hoạt, cụ thể mức độ quan tâm đối với mỗi chính sách như sau:

- Chính sách về điện sinh hoạt: 78,10%.
- Chính sách về trật tự, an toàn xã hội: 77,84%.
- Chính sách về an sinh, xã hội: 77,30%.
- Chính sách về nước sinh hoạt: 77,07%.
- Chính sách về giáo dục phổ thông: 76,26%.
- Chính sách về giao thông đường bộ: 75,86%.
- Chính sách cải cách hành chính ở địa phương: 75,68%.
- Chính sách về khám, chữa bệnh: 75,41%.
- Chính sách về phát triển kinh tế: 71,30%.

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

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân tỉnh Ninh Bình năm 2023 cho thấy người dân theo dõi các chính sách qua các kênh thông tin khác nhau, trong đó qua loa phát thanh xã là kênh được người dân sử dụng nhiều nhất, với 48,45%. Tiếp theo đó là phương tiện thông tin đại chúng (đài, ti vi, báo chí) với 48,27%; đứng thứ ba là qua mạng internet là 38,80%, đứng thứ tư là qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư chiếm 37,16%. Các kênh thông tin qua chính quyền, công chức và qua người thân, bạn bè có tỷ lệ lần lượt là 24,59% và 20,22%. Chỉ có 1,46% người dân được khảo sát sử dụng các kênh thông tin khác để theo dõi các chính sách của cơ quan nhà nước.

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

Theo kết quả khảo sát, người dân đánh giá hình thức cung cấp thông tin về chính sách qua phương tiện thông tin đại chúng (đài, ti vi, báo chí) có mức độ phù hợp cao nhất, với 76,73% so với các hình thức khác. Tiếp theo đó lần lượt là qua hình thức họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư (74,78%), qua mạng internet (74,64%), qua chính quyền, công chức (74,01%); đứng thứ năm là hình thức qua người dân, bạn bè là 72,57%, thứ sáu là qua loa phát thanh xã với 72,44%; qua hình thức khác là 71,37%.

d) Sự tham gia góp ý kiến của người dân đối với cơ quan nhà nước

Người dân sẽ tham gia ý kiến góp ý đối với chính sách, có 48,81% người dân sẽ tham gia nếu được xin ý kiến tại cuộc họp khu dân cư; 35,28% người dân sẽ tham gia nếu được xin ý kiến theo bất cứ hình thức nào; có 14,44% người dân sẽ tham gia

nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan. Nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến, chỉ có 6,22% người dân sẽ tham gia.

e) Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu

Có 96,36% người dân được khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 3,28% cho rằng vẫn có tình trạng một số ít công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0,36% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

Có 98,73% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để giải quyết công việc; 0,91% cho rằng vẫn có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức và 0,36% cho rằng nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

g) Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính

Có 73,06% người dân trong tỉnh được khảo sát lựa chọn hình thức giải quyết TTHC trực tuyến một phần; 72,27% người dân lựa chọn hình thức trực tiếp, có 71,45% người dân lựa chọn hình thức trực tuyến toàn trình.

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

Tỷ lệ người dân đã từng trải nghiệm về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền như sau:

- Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa tuyến tỉnh, huyện xã: 86,89%.

- Đã giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của xã, phường: 73,43%.

- Có người thân đang/đã đi học phổ thông 3 năm trở lại đây: 61,88%.

- Đã giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của huyện: 59,82%.

- Đã giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh: 51,45%.

- Đã hỏi chính quyền, công chức về chính sách, TTHC: 51,38%.

- Đã nêu ý kiến đánh giá với chính quyền về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết TTHC: 38,45%.

- Đã nêu ý kiến phản ánh, kiến nghị với chính quyền về chính sách, TTHC: 33,03%.

2. Sự mong đợi của người dân

Năm 2023, 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 mức độ mong đợi của người dân đối với 10 nội dung. Trong đó:

- Nội dung “Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân” nhận được sự mong đợi rất nhiều của người dân với mức cao nhất là 40,86% số người được khảo sát.

- Nội dung “Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân” nhận được sự mong đợi rất nhiều của người dân với mức cao thứ hai là 40,39%.

- Nội dung “Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân” nhận được sự mong đợi rất nhiều của người dân với mức cao thứ ba là 39,43%.

- Tiếp theo đó, lần lượt là các nội dung: “Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân” với 38,17%, “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân” với 37,46%, “Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến” với 35,55%, “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương” với 35,43%, “Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân” với 34,05%, “Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền” với 32,85%, “Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân” với 31,60%.

3. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính được đo lường từ 02 chỉ số cụ thể:

a) Chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước

Bao gồm 04 chỉ số thành phần: (1) Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách. Kết quả, tỉnh Ninh Bình đạt 82,90%, xếp thứ 28/63 tỉnh, thành phố, tăng 2,86% và 5 bậc so với năm 2022, cao hơn 0,41% chỉ số trung bình của cả nước.

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

Bao gồm 05 chỉ số thành phần: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Kết quả, tỉnh Ninh Bình đạt 82,53%, xếp thứ 31/63 tỉnh, thành phố, tăng 0,36%, nhưng giảm 5 bậc so với năm 2022, thấp hơn 0,47% chỉ số trung bình của cả nước.

Kết quả cụ thể từng chỉ số thành phần dẫn đến mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ công thấp và nguyên nhân.

(1) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 82,53%, xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố, giảm 0,77% và 10 bậc so với năm 2022.

Chỉ số này được đánh giá qua 03 nội dung, gồm: (1) Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì theo dõi:* Văn phòng UBND tỉnh.

- *Nguyên nhân:* Bộ phận một cửa bố trí tại một số đơn vị không đảm bảo về diện tích và trang thiết bị cơ bản phục vụ công việc. Trang thiết bị phục vụ người dân chưa được trang bị đầy đủ, chất lượng chưa đảm bảo. Một số Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã đã quá niên hạn sử dụng và xuống cấp, vị trí chưa đảm bảo thuận tiện để giúp người dân đi lại giải quyết công việc dễ dàng hơn.

Do đó để nâng cao chỉ số này trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị cần nâng cao chất lượng cung cấp thông tin về thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ để người dân dễ dàng tiếp cận, tra cứu dưới nhiều hình thức, như: Đăng tải trên cổng thông tin giao tiếp điện tử các cấp; trên phần mềm có lượng tương tác nhiều, như: zalo, facebook, you tobe...; niêm yết bản giấy, bảng tra cứu điện tử tại Bộ phận một cửa các cấp; Đầu tư trụ sở, cơ sở vật chất Bộ phận một cửa các cấp đảm bảo về diện tích, vị trí, trang thiết bị phục vụ cán bộ, công chức, viên chức và người dân đến thực hiện TTHC.

(2) Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính, đạt 82,49%, xếp thứ 34/63 tỉnh, thành phố, giảm 2,62% và 19 bậc so với năm 2022.

Chỉ số này được đánh giá 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 thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu; (2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ TTHC đúng quy định; (3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí TTHC đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì theo dõi:* Văn phòng UBND tỉnh.

- *Nguyên nhân:* Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC đôi lúc còn khó khăn do người dân chưa hiểu rõ về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, một số công chức giải thích chưa rõ để người dân hiểu được; còn tình trạng chậm hạn trong giải quyết TTHC, nhất là TTHC liên quan đến lĩnh vực đất đai.

Để nâng cao chỉ số này trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị cần thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC; quy trình giải quyết, phí và lệ phí trong giải quyết TTHC; thực hiện công khai tiến độ giải quyết TTHC; kịp thời cập nhật, rà

soát, điều chỉnh, bổ sung quy định về TTHC theo đúng quy định; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, giảm thiểu tỷ lệ hồ sơ giải quyết chậm hạn. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

(3) Chỉ số hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc, đạt 82,82%, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố, tăng 5,21% và 16 bậc so với năm 2022.

Chỉ số này được đánh giá qua 03 nội dung, gồm: (1) Công chức ở bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân; (2) Công chức ở 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; (3) Công chức ở bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì theo dõi*: Văn phòng UBND tỉnh.

- *Nguyên nhân*: Một số công chức tiếp nhận và trả kết quả TTHC có thái độ giao tiếp, ứng xử chưa phù hợp trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC của người dân; Việc cung cấp thông tin, giải đáp các ý kiến của người dân chưa kịp thời, chưa đầy đủ, chưa chính xác; Việc hướng dẫn thành phần, quy trình giải quyết TTHC chưa đảm bảo gây khó khăn đối với người dân trong việc hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.

Để tiếp tục nâng cao chỉ số này trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị, đội ngũ công chức ở bộ phận một cửa các cấp cần thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy chế văn hóa công sở; hướng dẫn bổ sung thành phần hồ sơ, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp nhanh chóng trong việc hoàn thiện và nộp hồ sơ; tăng cường công tác tự kiểm tra, xử lý tại cơ quan, đơn vị, địa phương để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương và kịp thời ngăn chặn hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo quy định.

(4) Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ, đạt 82,69%, xếp thứ 29/63 tỉnh, thành phố, giảm 0,89% và 6 bậc so với năm 2022.

Chỉ số này được đánh giá qua 03 nội dung, gồm: (1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn; (2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì theo dõi*: Văn phòng UBND tỉnh.

- *Nguyên nhân*: Còn tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC giải quyết chậm hạn, nhất là lĩnh vực đất đai; chưa cập nhật đầy đủ, chính xác TTHC, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Để nâng cao chỉ số này trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị, địa phương cần giảm thiểu tối đa hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn; không để tạo dư luận bức xúc từ

người dân trong việc phải chờ đợi để được nộp hồ sơ và giải quyết hồ sơ chậm hạn. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi và hẹn lại khi chậm hạn giải quyết hồ sơ TTHC. Cập nhật đầy đủ hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC.

(5) **Chỉ số hài lòng về tiếp nhận phản ánh kiến nghị**, đạt 81,58%, xếp thứ 33/63 tỉnh, thành phố, tăng 0,83% và giảm 10 bậc so với năm 2022.

Chỉ số này được đánh giá qua 03 nội dung, gồm: (1) Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định; (3) Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện*: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã.

- *Đơn vị chủ trì theo dõi*: Văn phòng UBND tỉnh.

- *Nguyên nhân*: Năm 2023, tỉnh Ninh Bình không có phản ánh kiến nghị tại Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, các hình thức góp ý khác như qua “Hòm thư góp ý”, đường dây điện thoại nóng, tiếp công dân chưa được quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi để người dân được đóng góp ý kiến.

Để nâng cao chỉ số này trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tăng cường giám sát việc giải quyết, tiếp nhận phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức; đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn công dân thực hiện TTHC đúng cách thông qua hình thức tiếp công dân, tọa đàm với cộng đồng, hội thoại trực tuyến nhằm nâng cao tính minh bạch và người dân dễ dàng tiếp cận với các thông tin cần thiết một cách chính thống.

Chi tiết kết quả từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2024 như sau:

Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Năm 2022		Năm 2023			So sánh với năm 2022
	Chỉ số (%)	Xếp hạng	Chỉ số (%)	Xếp hạng	Chỉ số chung của cả nước (%)	
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH NINH BÌNH (CHỈ SỐ SIPAS)	81,06	25	82,71	28	82,66	Tăng 1,65% Giảm 3 bậc

1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của cơ quan nhà nước	80.04	28	82.90	23	82.49	Tăng 2,86% Tăng 5 bậc
1.1. Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	82.15	17	81.85	28	81.93	Giảm 0,3% Giảm 11 bậc
(1) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy;	80.23	23	81.54	27	81.57	Tăng 1,31% Giảm 4 bậc
(2) CQNN cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	84.06	11	82.15	27	82.29	Giảm 1,91% Giảm 16 bậc
1.2. Cơ hội của người dân tham gia ý kiến đối với chính sách	81.46	18	82.1	27	81.83	Tăng 0,64% Giảm 9 bậc
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;	81.87	17	82.33	23	81.82	Tăng 0,46% Giảm 6 bậc
(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.	81.05	20	81.86	29	81.84	Tăng 0,81% Giảm 9 bậc
1.3. Chất lượng chính sách	79.53	30	82.71	24	82.49	Tăng 3,18% Tăng 6 bậc
(1) Chính sách về phát triển kinh tế;	79.20	26	82.22	27	81.83	Tăng 3,02% Giảm 1 bậc
(2) Chính sách về khám, chữa bệnh;	84.13	13	82.29	33	82.63	Giảm 1,84% Giảm 20 bậc

(3) Chính sách về giáo dục phổ thông;	82.21	22	82.80	31	82.91	Tăng 0,59% Giảm 9 bậc
(4) Chính sách về trật tự, an toàn xã hội;	84.95	19	83.87	23	83.32	Giảm 1,08% Giảm 4 bậc
(5) Chính sách về giao thông đường bộ;	74.48	38	81.22	33	81.90	Tăng 6,74% Tăng 5 bậc
(6) Chính sách về điện sinh hoạt;	74.07	48	82.58	27	82.53	Tăng 8,51% Tăng 21 bậc
(7) Chính sách về nước sinh hoạt;	76.74	32	83.20	22	82.20	Tăng 6,46% Tăng 10 bậc
(8) Chính sách về an sinh xã hội;	80,44	31	83,44	23	83,02	Tăng 3% Tăng 8 bậc
(9) Chính sách cải cách hành chính			82,80	25	82,10	Tiêu chí mới năm 2023
1.4. Kết quả, tác động của chính sách	77,01	40	83,45	26	82,74	Tăng 6,44% Tăng 14 bậc
(1) Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn;	76,33	40	82,69	25	81,97	Tăng 6,36% Tăng 15 bậc
(2) Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn;			83,02	24	82,19	Tiêu chí mới năm 2023
(3) Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn;			82,19	29	82,16	
(4) Trường phổ thông công lập dạy học cho học sinh tốt hơn;			83,66	23	82,94	
(5) Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn;			84,24	19	83,23	
(6) Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn;			83,37	24	82,91	
(7) Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn;			83,99	26	83,32	

(8) Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn;			83,73	26	82,78	
(9) An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn;			84,09	23	83,10	
(10) Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn;			83,52	24	82,83	Tiêu chí mới năm 2023
2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	82,07	26	82,43	31	82,90	Tăng 0,36% Giảm 5 bậc
2.1. Tiếp cận dịch vụ	83,30	23	82,53	33	83,00	Giảm 0,77% Giảm 10 bậc
(1) Bộ phận một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy;	83,93	22	82,19	34	82,61	Giảm 1,74% Giảm 12 bậc
(2) Bộ phận một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân			82,37	36	83,35	Tiêu chí mới năm 2023
(3) Bộ phận một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp giải quyết công việc dễ dàng hơn	83,93	21	83,05	28	83,04	Giảm 0,88% Giảm 7 bậc
2.2. Thủ tục hành chính	85,11	15	82,49	34	83,02	Giảm 2,62% Giảm 19 bậc
(1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại bộ phận một cửa dễ thấy, dễ đọc;	85,98	14	83,05	31	83,25	Giảm 2,93% Giảm 17 bậc
(2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính đúng quy định;	84,95	16	82,26	35	83,07	Giảm 2,69% Giảm 19 bậc

(3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí thủ tục hành chính đúng theo quy định;	85,36	14	82,37	36	82,95	Giảm 2,99% Giảm 22 bậc
(4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.	84,13	14	82,29	31	82,80	Giảm 1,84% Giảm 17 bậc
2.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	77,61	46	82,82	30	83,12	Tăng 5,21% Tăng 16 bậc
(1) Công chức ở bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân;	75,83	57	82,41	33	83,19	Tăng 6,58% Tăng 24 bậc
(2) Công chức ở 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;	78,59	43	82,97	28	83,07	Tăng 4,38% Tăng 15 bậc
(3) Công chức ở bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính;	77,77	50	83,08	28	83,11	Tăng 5,31% Tăng 22 bậc
2.4. Kết quả dịch vụ	83,58	23	82,69	29	83,03	Giảm 0,89% Giảm 6 bậc
(1) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả đúng hẹn;	82,69	26	82,90	29	83,10	Tăng 0,21% Giảm 3 bậc
(2) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin đầy đủ, chính xác;	85,36	14	83,66	28	83,57	Giảm 1,7% Giảm 14 bậc
(3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tính công bằng.	82,69	23	81,51	31	82,43	Giảm 1,18% Giảm 8 bậc
2.5. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị	80,75	23	81,58	33	82,27	Tăng 0,83% Giảm 10 bậc
(1) Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản	80,44	23	81,29	32	82,05	Tăng 0,85% Giảm 9 bậc

ánh, kiến nghị dễ dàng;						
(2) Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định;	81,46	21	82,15	31	82,38	Tăng 0,69% Giảm 10 bậc
(3) Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	80,36	26	81,29	35	82,38	Tăng 0,93% Giảm 9 bậc

III. DỰ BÁO MỘT SỐ TIÊU CHÍ KHÓ ĐẠT ĐIỂM TỐI ĐA TRONG NĂM 2024

Hiện nay, các tỉnh, thành phố trong cả nước đang nỗ lực thực hiện công tác CCHC với nhiều cách làm mới, sáng tạo, nguồn lực đầu tư cho CCHC được quan tâm. Tính cạnh tranh cao khiến việc duy trì và nâng hạng Chỉ số CCHC của tỉnh Ninh Bình trong những năm tới sẽ gặp nhiều khó khăn. Mặt khác, yêu cầu của CCHC ngày càng cao hơn, khó hơn, do đó có khả năng năm 2024 sẽ khó đạt điểm tối đa ở một số tiêu chí, cụ thể:

1. Tiêu chí về đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC: Yêu cầu phải có ít nhất 3 sáng kiến hoặc giải pháp mới về CCHC. Trong năm 2023, tuy các sáng kiến lựa chọn đã được công nhận, nhưng cần phải tiếp tục duy trì, tích cực trong việc nghiên cứu, đề xuất sáng kiến, giải pháp CCHC, để đảm bảo giữ điểm được tiêu chí này.

2. Tiêu chí về đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp: Hiện nay, tỉnh đang duy trì thực hiện tốt việc đối thoại của lãnh đạo tỉnh với doanh nghiệp vào định kỳ vào thứ 5, tuần cuối cùng của tháng, tuy nhiên theo yêu cầu của tiêu chí tỉnh phải xử lý xong các đề xuất, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Do vậy, các cơ quan, đơn vị cần phải tập trung hoàn thành việc xử lý các đề xuất, kiến nghị mới duy trì được điểm tối đa của tiêu chí.

3. Tiêu chí về xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị: Ngày 18/12/2023, Bộ Tư pháp có Kết luận số 1204/KL-KTĐB về kết quả kiểm tra văn bản theo địa bàn tại tỉnh Ninh Bình, trong đó, tỉnh Ninh Bình có 06 văn bản phải xử lý do chưa đảm bảo tính pháp lý (05 văn bản quy phạm pháp luật, 01 văn bản hành chính). Để đạt điểm tối đa của tiêu chí, các cơ quan, đơn vị phải thực hiện nghiêm Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 23/01/2024 thực hiện Kết luận kiểm tra để xử lý, khắc phục 06 văn bản trái pháp luật bảo đảm đúng thời gian theo quy định.

4. Tiêu chí về công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC: Theo số liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia của tỉnh trong quý I năm 2024 đạt

87,36%, do đó cần phải tiếp tục duy trì và tăng tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Công Dịch vụ công Quốc gia để đảm bảo đạt điểm tối đa của tiêu chí này.

5. Tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương: theo yêu cầu của Bộ Chỉ số để đạt điểm tối đa phải có từ 80%-100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đạt điểm đánh giá chất lượng giải quyết TTHC từ tốt trở lên, tuy nhiên, theo Báo cáo số 60/BC-UBND ngày 03/4/2024 của UBND tỉnh về kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Ninh Bình quý I năm 2024, số cơ quan đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên: cấp tỉnh đạt 71%, cấp huyện đạt 12%, cấp xã đạt 18%. Do vậy, để đạt điểm tối đa của tiêu chí này cần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

6. Tiêu chí về tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021: Theo yêu cầu của bộ chỉ số, tỷ lệ giảm đơn vị sự nghiệp công lập của năm đánh giá so với năm 2015 đạt 20% thì đạt điểm tối đa. Tuy nhiên, theo quy định tại Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương: Đến năm 2025 giảm 20% đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 (giai đoạn 2015-2021 giảm 10%, giai đoạn 2021-2025 giảm 10%). Đến nay, tỉnh đã giảm 12%, dự kiến đến năm 2025 tỉnh hoàn thành mục tiêu giảm 20% đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 theo Quyết định số 1584/QĐ-UBND ngày 29/11/2018 của UBND tỉnh. Do vậy, tiêu chí này năm 2024 khó có thể đạt điểm tối đa.

7. Tiêu chí về thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước: Ngay từ đầu năm 2024, tỉnh đã triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công, tuy nhiên để đạt tỷ lệ giải ngân 100% số vốn được giao cần sự nỗ lực rất lớn của các cấp, các ngành trong tỉnh.

8. Tiêu chí thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách: Hàng năm, kiểm toán nhà nước đều tiến hành làm việc tại tỉnh và phát hiện ra các vấn đề cần xử lý. Việc xử lý kiến nghị mà cơ quan kiểm toán nhà nước và cơ quan thanh tra, kiểm tra có thẩm quyền thường mất nhiều thời gian, khó khắc phục 100% vấn đề tồn tại sau kiểm tra, kiểm toán trong thời gian ngắn nên tiêu chí này thường khó đạt điểm tối đa.

9. Tiêu chí về thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập, tiêu chí tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2021: Do nguồn thu sự nghiệp của các đơn vị sự nghiệp công lập còn thấp, nên tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi hoạt động chưa cao, do vậy khó để đạt điểm tối đa tại các tiêu chí này.

10. Tiêu chí về phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu: Hiện Trung tâm dữ liệu của tỉnh đang trong quá trình nâng cấp, do vậy chưa đảm bảo theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông, cũng như yêu cầu của tiêu chí.

11. Tiêu chí về thực hiện thanh toán trực tuyến: Đa số người dân chưa có thói quen thực hiện thanh toán trực tuyến, do vậy việc đạt được tỷ lệ theo yêu cầu của tiêu chí còn khó khăn. Theo số liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến của tỉnh trong quý I năm 2024 đạt 3,1%.

12. Tiêu chí về thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh: Số điểm của tiêu chí được tính trên cơ sở so sánh với các địa phương khác trong cả nước, tỉnh phải thuộc nhóm 10 địa phương có thu ngân sách cao nhất cả nước mới đạt điểm tối đa.

13. Tiêu chí về mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao: Theo yêu cầu của tiêu chí để đạt điểm tối đa phải có 100% các chỉ tiêu vượt so với kế hoạch đề ra, năm 2023, tỉnh Ninh Bình có 10 chỉ tiêu vượt, 02 chỉ tiêu đạt, do vậy, trong năm 2024, để đạt được điểm tối đa của tiêu chí, tỉnh cần phấn đấu hoàn thành vượt mức 100% các chỉ tiêu đặt ra.

14. Các tiêu chí được đánh giá thông qua điều tra xã hội học lấy ý kiến của các đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo cấp huyện: Theo kết quả năm 2023, kết quả trả lời phiếu của các đại biểu và các đồng chí lãnh đạo, quản lý đạt 82,80% (cao hơn 2,92% so với năm 2022), giữ nguyên vị trí 30/63 tỉnh, thành phố như năm 2022. Do đó, để góp phần cải thiện thứ hạng CCHC năm 2024, cần có sự đánh giá tích cực hơn của đại biểu HĐND tỉnh và lãnh đạo các cấp./.

Phụ lục II
DANH MỤC NHIỆM VỤ NÂNG CAO CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH,
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TỈNH NINH BÌNH NĂM 2024

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: _____ /KH-UBND ngày _____ / 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình)

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
1. Duy trì thứ hạng chỉ số thành phần về chỉ đạo, điều hành	1.1. Tiếp tục đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC	Các cơ quan, đơn vị đề xuất sáng kiến hoặc giải pháp, cách làm mới trong CCHC	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nội vụ	Thường xuyên
		Quyết định công nhận sáng kiến cấp cơ sở hoặc văn bản minh chứng việc áp dụng đề xuất, giải pháp mang lại lợi ích thiết thực, nâng cao hiệu quả triển khai nhiệm vụ CCHC	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nội vụ	Quý IV năm 2024
	1.2. Duy trì tốt hoạt động đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp	Thông báo kết luận giao nhiệm vụ các cơ quan, đơn vị có liên quan giải quyết kiến nghị, đề xuất của người dân, doanh nghiệp tại các cuộc đối thoại định kỳ	Văn phòng UBND tỉnh	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thường xuyên
		Báo cáo về việc giải quyết, xử lý xong các kiến nghị, đề xuất của người dân, doanh nghiệp tại các cuộc đối thoại	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Quý IV năm 2024
	1.3. Thực hiện đầy đủ, đúng thời hạn nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong 6 tháng cuối năm 2024 được giải quyết đầy đủ, đúng thời hạn	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Quý III, IV năm 2024

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
2. Nâng cao chỉ số thành phần về cải cách thể chế	2.1. Nâng cao chất lượng rà soát văn bản quy phạm pháp luật	Báo cáo rà soát văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên
	2.2. Nâng cao chất lượng hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật	Quyết định công bố các văn bản còn hiệu lực, hết hiệu lực của tỉnh kịp thời, đúng quy định	Sở Tư pháp	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên
	2.3. Nâng cao chất lượng tham mưu ban hành văn bản quy phạm pháp luật	Các văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo Chương trình đã được phê duyệt	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Tư pháp	Quý III, IV năm 2024
	2.4. Kịp thời xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị.	Xử lý xong 6/6 văn bản trái pháp luật Bộ Tư pháp kiến nghị tại Kết luận số 1204/KL-KTĐB ngày 18/12/2023.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Tư pháp	Quý III, IV năm 2024
3. Nâng cao chỉ số thành phần về cải cách thủ tục hành chính (TTHC)	3.1. Công khai TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia đảm bảo thời gian theo quy định	100% TTHC được công khai trên cơ sở dữ liệu quốc gia đúng thời gian theo quy định	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Quý III, IV năm 2024
	3.2. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Cổng dịch vụ công quốc gia	100% hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Cổng dịch vụ công quốc gia	Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	3.3. Giải quyết 100% TTHC đảm bảo đúng hạn	100% thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được giải quyết đúng hạn, khuyến khích giải quyết trước hạn theo quy định	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
		Hàng tháng công khai kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị	Văn phòng UBND tỉnh	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên
	3.4. Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC	Có từ 80% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đạt điểm từ tốt trở lên	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
	3.5. Rà soát lại các hồ sơ TTHC bị trễ hạn trong 6 tháng đầu năm, tổ chức xin lỗi người dân, tổ chức theo đúng quy định	100% hồ sơ trễ hạn có phiếu xin lỗi người dân, tổ chức theo quy định	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Văn phòng UBND tỉnh	Tháng 8-9/2024
4. Nâng cao chỉ số thành phần về cải cách tổ chức bộ máy	4.1. Tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện các quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của các cơ quan	Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện chưa ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	Sở Nội vụ	Khi Bộ, ngành Trung ương có Thông tư hướng dẫn

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	4.2. Thực hiện giám đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021	Tiếp tục thực hiện việc rà soát, sắp xếp, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo lộ trình theo Quyết định số 1584/QĐ-UBND ngày 29/11/2018 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án tổng thể kiện toàn các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc khối nhà nước trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ	Quý III, IV năm 2024
	4.3. Phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được phân cấp theo Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020 của Chính phủ về đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực; Nghị quyết số 04/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước; - Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, phân quyền cho cấp huyện, cấp xã; - 100% số vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý. 	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ	Thường xuyên
5. Nâng cao chỉ số thành phần về cải cách chế độ công vụ	5.1. Tổ chức tuyên truyền, nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc.	Quán triệt, tuyên truyền, nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc bằng nhiều hình thức.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện		Thường xuyên

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	5.2. Công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức.	Thực hiện việc công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức theo đúng quy định.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện		Theo Kế hoạch tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức
	5.3. Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành 100% kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức khối Nhà nước năm 2024 đã được Ban Thường vụ Tỉnh uỷ phê duyệt. - Thực hiện việc đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng theo quy định. 	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Sở Nội vụ	Quý IV năm 2024
	5.4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra về công vụ	Thực hiện kiểm tra công vụ tại các cơ quan, đơn vị, địa phương	Sở Nội vụ và các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện		Thường xuyên
6. Nâng cao chỉ số thành phần về cải cách tài chính công	6.1. Đẩy nhanh tiến độ giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị đẩy nhanh tiến độ giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước. - Báo cáo kết quả giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước trong hội nghị giao ban hàng tháng của UBND tỉnh. 	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	6.2. Hoàn thành các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> - Tham mưu triển khai thực hiện các kết luận, kiến nghị của thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước; - Văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện các kết luận, kiến nghị của thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước. - Tổng hợp tình hình thực hiện các kết luận, kiến nghị của thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước. 	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên
	6.3. Nâng cao tính tự chủ về tài chính cho các đơn vị sự nghiệp công lập, giảm dần tỷ lệ chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp công lập	Quyết định phê duyệt phương án tự chủ về tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập khối tỉnh	Sở Tài chính	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Quý III, IV năm 2024
7. Nâng cao chỉ số về xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số	7.1. Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây.	Thực hiện kết nối với nền tảng điện toán đám mây Chính phủ qua ứng dụng nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu tinh đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý III, IV năm 2024
		Thực hiện tích hợp đảm bảo 100% dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia được đưa vào sử dụng chính thức.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý III, IV năm 2024

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	7.2. Thực hiện kết nối đầy đủ hệ thống có dữ liệu cung cấp dịch vụ chia sẻ dữ liệu trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	Thực hiện kết nối đầy đủ 100% hệ thống có dữ liệu cung cấp dịch vụ chia sẻ dữ liệu trên NXDP được đưa vào sử dụng chính thức	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý III, IV năm 2024
	7.3. Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh	Các thông tin được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh đầy đủ, kịp thời, dễ truy cập, khai thác	Văn phòng UBND tỉnh	Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện	Thường xuyên
	7.4. Tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ thanh toán trực tuyến	Tăng cường tuyên truyền người dân, doanh nghiệp cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, lợi ích khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh cũng như trên Cổng dịch vụ công quốc gia;	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
		Tiếp tục hoàn thiện, nâng cao chất lượng hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo dễ sử dụng và thân thiện với người dùng.	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
8. Nâng cao chỉ số thành phần về tác động của CCHC đến phát triển kinh tế, xã hội	Thu hút vốn đầu tư, tăng số vốn đăng ký của doanh nghiệp, hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh năm 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm đẩy mạnh thu hút vốn đầu tư, tăng số vốn đăng ký của doanh nghiệp; - Phấn đấu đạt và vượt 100% các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh năm 2024. 	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thường xuyên
9. Nâng cao chỉ số hài lòng của người dân	9.1. Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước	Tổ chức cung cấp, giải thích thông tin đầy đủ về các chính sách bằng các hình thức phù hợp, giúp mọi người dân dễ hiểu, dễ tìm, dễ thấy.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Thường xuyên
	9.2. Tạo cơ hội cho người dân tham gia ý kiến đối với chính sách	Tổ chức các hình thức phù hợp để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Thường xuyên
	9.3. Nâng cao chất lượng các chính sách	Chính sách về phát triển kinh tế-xã hội <i>(Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)</i>	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Ninh Bình và các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
		Chính sách về khám, chữa bệnh <i>(Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm xã hội; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)</i>	Sở Y tế	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện	Thường xuyên

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
		<p>Chính sách về giáo dục phổ thông (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)</p>	Sở Giáo dục và Đào tạo	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện	Thường xuyên
		<p>Chính sách về trật tự, an toàn xã hội (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)</p>	Công an tỉnh	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
		<p>Chính sách về giao thông đường bộ (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)</p>	Sở Giao thông vận tải	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện	Thường xuyên
		<p>Chính sách về điện sinh hoạt (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)</p>	Sở Công thương	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên
		<p>Chính sách về nước sinh hoạt (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Xây dựng phụ trách chính sách về nước sinh hoạt tại đô thị và khu công nghiệp. - Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn phụ trách về chính sách nước sạch nông thôn. 	Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Thường xuyên

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
		<p>Chính sách về an sinh xã hội (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)</p>	<p>Sở Lao động, Thương binh và Xã hội</p>	<p>Các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã</p>	<p>Thường xuyên</p>
	<p>9.4. Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã</p>	<p>Xây dựng, cải tạo phòng làm việc, mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động của Bộ phận Một cửa</p>	<p>Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã</p>	<p>Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư</p>	<p>Thường xuyên</p>
	<p>9.5. Niêm yết công khai, đầy đủ các quy định TTHC, thành phần hồ sơ, mức phí và lệ phí yêu cầu nộp, thời gian giải quyết TTHC</p>	<p>100% TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định</p>	<p>Trung tâm Phục vụ Hành chính công (Văn phòng UBND tỉnh), UBND cấp huyện, UBND cấp xã</p>		<p>Thường xuyên</p>
	<p>9.6. Thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC đúng quy định</p>	<p>100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết đảm bảo thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí, thời hạn giải quyết theo đúng quy định.</p>	<p>Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh), UBND cấp huyện, UBND cấp xã</p>	<p>Văn phòng UBND tỉnh</p>	<p>Thường xuyên</p>

Nhiệm vụ chung	Nhiệm vụ cụ thể	Nội dung/hoạt động/sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	9.7. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, năng lực của đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa các cấp	Tổ chức quán triệt đến đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp trong việc nâng cao trách nhiệm, thái độ làm việc, năng lực trong hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện đúng các quy định về giải quyết TTHC trên môi trường điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh), UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
		Thực hiện các biện pháp theo dõi, giám sát, kịp thời chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận và trả kết quả của đội ngũ công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp thông qua các hình thức như theo dõi qua camera, qua hệ thống đánh giá...	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh), UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
	9.8. Thực hiện tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> - Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị như hòm thư góp ý, địa chỉ số điện thoại, đường dây nóng; - Tiếp nhận, xử lý tích cực và thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị (nếu có). 	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên