

Số: /BC-SNV Ninh Bình, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO
Phân tích kết quả Chỉ số cải cách hành chính
và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2025

Căn cứ Quyết định số 430/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Quyết định số 429/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của 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 năm 2025, Sở Nội vụ báo cáo phân tích 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 tỉnh Ninh Bình năm 2025, cụ thể như sau:

I. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TỈNH NINH BÌNH NĂM 2025

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

Năm 2025, Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) tỉnh Ninh Bình đạt 93,08/100 điểm (đạt 93,08%), xếp thứ 4/34 tỉnh thành phố, xếp thứ 3/6 tỉnh trong khu vực đồng bằng sông Hồng chỉ sau thành phố Hải Phòng, tỉnh Quảng Ninh; đây là lần đầu tiên Ninh Bình lọt top 5 tỉnh dẫn đầu cả nước về chỉ số cải cách hành chính.

Điểm đạt được cụ thể như sau:

1.1. Điểm đánh giá trực tiếp: 65,87/68 điểm, đạt 96,87%, gồm:

a) Điểm thăm định: 59,66/61,5 điểm, đạt 97,01%, điểm số cao thứ 2 so với 34 tỉnh, thành phố.

b) Điểm tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: 6,21/6,5 điểm, đạt 95,54%; điểm số cao thứ 6 so với 34 tỉnh, thành phố.

1.2. Điểm điều tra xã hội học: 27,21/32 điểm, đạt 85,03%, gồm:

a) Điểm qua khảo sát sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công: 8,35/10 điểm, đạt 83,50%;

b) Điểm qua khảo sát lấy ý kiến của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã: 18,86/22 điểm, đạt 85,73%;

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 2025:

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC: đạt 8,85/9,5 điểm (đạt 93,19%), xếp vị trí thứ 30/34 tỉnh, thành phố.

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

- *Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng:* Sở Nội vụ, Sở Tài chính (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, Mức độ quan tâm của cá nhân, tổ chức đến chuyên trang/chuyên mục CCHC trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh).

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Tỉnh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công tác CCHC; ngay sau khi hợp nhất 03 tỉnh và thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 19/7/2025 về kế hoạch cải cách hành chính 06 tháng cuối năm 2025, là cơ sở, định hướng để các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC. Các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt công tác tuyên truyền CCHC với nhiều nội dung, hình thức đa dạng, phong phú; tích cực đề xuất các sáng kiến, giải pháp CCHC; duy trì thực hiện tốt việc tiếp dân, đối thoại, tiếp nhận và chỉ đạo giải quyết, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về thể chế, cơ chế, chính sách cho người dân, doanh nghiệp ở địa phương. Năm 2025, Sở Nội vụ đã tiến hành kiểm tra kiểm tra CCHC đối với 06 sở, ngành, 39 UBND cấp xã. Sau kiểm tra, đoàn kiểm tra ban hành kết luận rõ ràng, chi tiết những ưu điểm, tồn tại, hạn chế để các cơ quan, đơn vị, địa phương khắc phục.

+ Tồn tại, hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, theo Báo cáo số 105/BC-VPCP ngày 06/01/2026 của Văn phòng Chính phủ, năm 2025, tỉnh Ninh Bình được giao 118 nhiệm vụ, đã hoàn thành 113 nhiệm vụ còn 2 nhiệm vụ hoàn thành muộn tiến độ, 3 nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành, do vậy chưa đạt điểm tối đa theo yêu cầu của Bộ tiêu chí (-0,05 điểm). Mặc dù thông báo kết luận kiểm tra đã chỉ rõ những tồn tại, hạn chế các cơ quan, đơn vị, địa phương cần khắc phục, tuy nhiên, do các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung, ưu tiên cho việc vận hành, ổn định tổ chức bộ máy sau sáp nhập và tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp nên việc khắc phục, xử lý các vấn đề sau kiểm tra chưa kịp thời, tiêu chí thành phần về “Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra” chưa đạt điểm tối đa (-0,1 điểm). Đồng thời, do trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh chưa có dữ liệu để đánh giá mức độ quan tâm của cá nhân, tổ chức đến chuyên trang/chuyên mục Cải cách hành chính, do vậy tiêu chí thành phần “Mức độ quan tâm của cá nhân, tổ chức đến chuyên trang/chuyên mục Cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh” chưa đạt điểm theo yêu cầu của Bộ tiêu chí (-0,5 điểm).

+ Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế: Việc rà soát, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao chưa được kịp thời, quyết liệt dẫn đến còn có nhiệm vụ để chậm muộn; Công tác thông tin tuyên truyền, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, Nhân dân trên địa bàn truy cập vào Chuyên trang CCHC còn hạn chế; nội dung tuyên truyền chưa phong phú; hình thức tuyên truyền chưa đa dạng, chưa hấp dẫn người xem.

+ Giải pháp khắc phục: Tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng công tác tham mưu ban hành các chương trình, kế hoạch, văn bản chỉ đạo về CCHC, bảo đảm kịp thời, hiệu quả. Nâng cao công tác thông tin tuyên truyền CCHC, thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức, người lao động truy cập vào Chuyên trang CCHC của tỉnh để tìm hiểu thông tin cũng như đăng tải các bài viết liên quan đến lĩnh vực CCHC, đặc biệt là các nội dung liên quan đến cải cách thủ tục hành chính để thu hút người dân, tổ chức truy cập vào trang thông tin. Đồng thời, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền CCHC trên các phương tiện thông tin đại chúng, Zalo, Facebook; đổi mới nội dung, hình ảnh các bài viết. Chủ động trong việc rà soát các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, bảo đảm theo dõi, đôn đốc kịp thời việc thực hiện các nhiệm vụ bảo đảm chất lượng, theo đúng thời gian quy định.

2.2 Lĩnh vực Cải cách thể chế: đạt 8,25/9 điểm (đạt 91,69%), xếp thứ 22/34 tỉnh, thành phố.

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

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

- Lý do:

+ Ưu điểm: Tỉnh đã kịp thời rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) để tháo gỡ các điểm nghẽn, khắc phục mâu thuẫn, chồng chéo và thiếu thống nhất trong cơ chế, chính sách, trọng tâm là các vấn đề liên quan đến vận hành tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp, đảm bảo quy định tại Luật Ban hành văn bản QPPL và các văn bản pháp luật có liên quan, thống nhất với hệ thống văn bản pháp luật hiện hành và phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Công tác xây dựng, ban hành văn bản QPPL gắn với tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và theo dõi tình hình thi hành pháp luật, qua đó kịp thời phát hiện những tồn tại, vướng mắc, bất cập và đề xuất, kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật, hoàn thiện pháp luật tại địa phương. Việc kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL và cập nhật văn bản QPPL lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật được thực hiện thường xuyên, góp phần nâng cao tính thống nhất, đồng bộ, công khai, minh bạch, dễ tiếp cận của hệ thống văn bản QPPL của tỉnh.

+ Tồn tại, hạn chế: Còn 01 văn bản QPPL trái pháp luật (Quyết định số 03/2025/QĐ-UBND ngày 07/01/2025 của UBND tỉnh Hà Nam quy định quản lý chất thải sinh hoạt trên địa bàn tỉnh Hà Nam) do Bộ Tư pháp kiến nghị tại Kết luận số 03/ KL-KTVB&QLXLVPHC 05/9/2025 xử lý chậm so với yêu cầu (theo yêu cầu của Bộ tiêu chí việc xử lý phải hoàn thành trong 30 ngày kể từ ngày cơ quan có thẩm quyền kiến nghị). 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 UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã về cải cách thể chế của tỉnh chưa cao, đạt 3,5/4 điểm: Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do tỉnh ban hành (0,84/1 điểm); Tính hợp lý của các VBQPPL do tỉnh ban hành (0,87/1 điểm); Tính khả thi của các VBQPPL do tỉnh ban hành (0,85/1 điểm); Tính kịp thời phát hiện, xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương (0,94/1 điểm). Như vậy, có khoảng 16% người được khảo sát đánh giá VBQPPL của tỉnh ban hành còn chưa thực sự đồng bộ, thống nhất, có khoảng 13% đánh giá VBQPPL của tỉnh chưa hợp lý, khoảng 15% đánh giá VBQPPL của tỉnh chưa khả thi, và 6% đánh giá việc rà soát, phát hiện kịp thời các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện chưa được kịp thời.

+ Nguyên nhân một phần do hệ thống pháp luật của Trung ương thường xuyên thay đổi, bổ sung hoặc có sự chồng chéo, độ trễ trong ban hành văn bản hướng dẫn, đã phần nào ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả, tính khả thi khi áp dụng vào thực tiễn cũng như ảnh hưởng đến hiệu quả, chất lượng tham mưu ban hành văn bản QPPL tại địa phương. Việc đánh giá tác động hoặc xin ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp (người dân, doanh nghiệp, chuyên gia) có phần chưa hiệu quả, dẫn đến việc tham mưu văn bản còn chưa sát thực tiễn, làm giảm tính khả thi và tính hợp lý khi áp dụng vào đời sống.

+ Giải pháp khắc phục: Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác xây dựng, thẩm định, kiểm tra, rà soát văn bản QPPL, tổ chức thi hành pháp luật; tập trung rà soát các văn bản QPPL bị ảnh hưởng bởi việc sắp xếp đơn vị hành chính, kịp thời tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành văn bản, bảo đảm phù hợp với vận hành chính quyền địa phương hai cấp và văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên, bảo đảm tính hợp pháp, tính thống nhất, đồng bộ, khả thi, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước, phát triển kinh tế xã hội của tỉnh; kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện văn bản QPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh. Thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh trong công tác xây dựng, ban hành văn bản QPPL, tuân thủ đúng trình tự, thủ tục theo quy định của Luật Ban hành văn bản QPPL năm 2025 và các nghị định hướng dẫn thi hành...

c) Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính (TTHC): đạt 11,43/12 điểm (đạt 95,24%), xếp thứ 30/34 tỉnh, thành phố, thấp hơn chỉ số trung bình của cả nước 2,9%.

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

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ (Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

- 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia. 100% TTHC nội bộ thuộc phạm vi quản lý, thẩm quyền giải quyết của địa phương được công bố đúng quy định; 100% TTHC được thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp; 100% TTHC thực hiện giải quyết không phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Đã thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; 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.

+ Tồn tại, hạn chế: Còn một số đơn vị chưa công khai, cập nhật đầy đủ TTHC trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, ví dụ: Chuyên mục TTHC của Trang thông tin điện tử UBND xã Bình An có tên thủ tục nhưng click vào các đường dẫn không hiển thị nội dung TTHC; Chuyên mục TTHC của Trang thông tin điện tử UBND xã Đồng Thịnh chỉ có danh mục, không có nội dung; Trang thông tin điện tử của xã Gia Viễn không cập nhật đầy đủ TTHC, vẫn công khai TTHC của cấp huyện... Do vậy nội dung về “Công khai TTHC và các quy định có liên quan” không đạt điểm tối đa theo yêu cầu của Bộ tiêu chí (-0,5 điểm). Vẫn còn hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm giải quyết trễ hạn (-0,07 điểm).

+ Nguyên nhân: Một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm đến việc công khai, cập nhật TTHC, việc công khai mang tính hình thức, không đảm bảo chất lượng; một số sở, ngành vẫn còn để tình trạng trễ hạn trong giải quyết TTHC.

+ Giải pháp khắc phục: Thực hiện nghiêm túc và tăng cường kiểm tra việc công khai, cập nhật đầy đủ TTHC trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị. Thường xuyên thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết TTHC đúng tiến độ, chất lượng; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những hồ sơ quá hạn giải quyết, hồ sơ yêu cầu bổ sung; giám sát chặt chẽ việc có văn bản xin lỗi, thông báo kịp thời cho người dân; xử lý và đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp

cán bộ nhiều, gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; nghiêm túc thực hiện việc công khai danh sách cá nhân, đơn vị, địa phương chậm muộn trong giải quyết TTHC.

d) Lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy hành chính: đạt 9,87/10,5 điểm (đạt 93,96%), xếp thứ 7/34 tỉnh, thành phố.

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

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

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2025 đánh dấu thay đổi mang tính lịch sử về cải cách tổ chức bộ máy của cả nước khi mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp chính thức đi vào hoạt động từ 01/7/2025. Trên cơ sở chủ trương, định hướng và kế hoạch, hướng dẫn của Trung ương, tỉnh đã triển khai tổng rà soát, sắp xếp, tinh gọn hệ thống tổ chức bộ máy theo tiến độ và thẩm quyền được giao với tinh thần khẩn trương, quyết liệt, “vừa chạy, vừa xếp hàng”. Ngay sau khi hợp nhất, sáp nhập đơn vị hành chính cấp tỉnh, cấp xã, tỉnh đã khẩn trương chỉ đạo rà soát, hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, kiện toàn cơ cấu tổ chức và bố trí, sắp xếp nhân sự để ổn định và nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức chính quyền theo mô hình mới, đặc biệt là không làm gián đoạn đến quá trình giải quyết công việc, TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Đối với cấp tỉnh, sau khi sắp xếp, UBND tỉnh có 14 cơ quan chuyên môn và 02 tổ chức hành chính khác trực thuộc UBND tỉnh. Kết quả sau sắp xếp: Giảm 23/37 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, (tương ứng giảm 62,2%); 02/04 tổ chức hành chính khác thuộc UBND tỉnh (tương ứng giảm 50%); giảm 152/281 phòng chuyên môn và tương đương (tương ứng giảm 54,1%), 20/37 Chi cục và tương đương (tương ứng giảm 54%). Tỉnh cũng đã 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 của Chính phủ, hướng dẫn của các bộ, ngành về phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền trong quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực được thực hiện đầy đủ. Do vậy, điểm thẩm định đạt được ở nội dung cải cách tổ chức bộ máy là tuyệt đối, đạt 6,5/6,5 điểm, đạt 100%.

+ Hạn chế: 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 UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã về cải cách tổ chức bộ máy của tỉnh chưa cao (3,37/4 điểm), cụ thể: Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh (0,84/1 điểm); Tính hợp lý trong việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương (0,82/1 điểm); Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh (0,86/1 điểm); Tính hợp lý trong

việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý Nhà nước giữa tỉnh và cấp xã (0,85/1 điểm). Như vậy, còn khoảng 16% người được khảo sát đánh giá việc sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh chưa thật sự hợp lý; khoảng 18% đánh giá chưa hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; khoảng 14% đánh giá tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh còn chưa hiệu quả; còn khoảng 15% đánh giá chưa hợp lý trong phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và xã.

+ Nguyên nhân: Thông qua điều tra, khảo sát xã hội học của 4 đối tượng CBCC thuộc tỉnh, kết quả chỉ ra cho thấy một số nguyên nhân của tồn tại, hạn chế như: (1) Thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh còn kết quả chưa cao; (2) Việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh còn có sự chưa hợp lý, chưa thống nhất, hoạt động chưa phát huy được hết hiệu quả; (3) Việc thực hiện phân cấp quản lý đối với một số ngành, lĩnh vực giữa tỉnh và xã chưa triệt để...

+ Giải pháp khắc phục: Thường xuyên thực hiện rà soát các quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã để kịp thời phát hiện những vướng mắc, bất cập; đồng thời kiên quyết tham mưu phương án sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế để xử lý dứt điểm các nội dung còn chồng chéo hoặc chưa phân định rõ chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị. Tiếp tục đánh giá hiệu quả hoạt động của các đơn vị sau sắp xếp, sáp nhập. Kịp thời điều chỉnh các mô hình hoạt động còn mang tính hình thức, chưa phát huy được tối đa hiệu suất công việc. Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp, phân quyền, ủy quyền một cách triệt để, hợp lý cho cấp xã trong quản lý nhà nước, đặc biệt là các lĩnh vực có mật độ giao dịch lớn như: đất đai, đầu tư công, quản lý đô thị, ngân sách. Thực hiện có hiệu quả quy chế làm việc của UBND tỉnh.

đ) Lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ: đạt 13,36/14,5 điểm (đạt 92,17%), xếp thứ 7/34 tỉnh, thành phố.

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

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

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Song song với quá trình sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy, tỉnh cũng đã có nhiều nỗ lực đẩy mạnh thực thi có hiệu quả các thể chế, chính sách về công chức, công vụ do Trung ương ban hành, nhất là triển khai các biện pháp để tháo gỡ khó khăn, giải quyết chế độ, chính sách cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chịu tác động trực tiếp từ việc sắp xếp, tinh gọn bộ máy trên địa bàn tỉnh. Các cơ quan, đơn vị đã tích cực, chủ động tập huấn chuyên môn nghiệp vụ

cho đội ngũ công chức, viên chức; thực hiện luân chuyển, điều động công chức, viên chức của tỉnh về cấp xã, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhất là cấp cơ sở, đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Sở Nội vụ đã hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng Đề án vị trí việc làm, Đề án điều chỉnh vị trí việc làm trong các cơ quan, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập. Tỉnh cũng đã thực hiện tốt công tác tuyển dụng, 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. Do vậy, điểm thẩm định đối với lĩnh vực cải cách chế độ công vụ đạt 5,50/5,50 điểm, đạt tỷ lệ 100%.

+ Tồn tại, hạn chế: 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 UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã về cải cách chế độ công vụ của tỉnh chưa cao (đạt 7,85/9 điểm), cụ thể: Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (0,89/1 điểm); Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức (0,93/1 điểm); Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (0,90/1 điểm); Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức (0,93/1 điểm); Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức (0,82/1 điểm); Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (0,81/1 điểm); Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (0,84/1 điểm); Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc (0,93/1 điểm); Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính (0,80/1 điểm). Như vậy, còn khoảng 11% người tham gia khảo sát đánh giá trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức còn chưa thật sự công khai, minh bạch, khoảng 7% đánh giá vẫn còn tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng; khoảng 10% đánh giá trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức vẫn chưa được thực hiện công khai, minh bạch; khoảng 7% đánh giá còn có tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức; còn khoảng 18% người tham gia khảo sát đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức, viên chức hiện nay chưa thật sự hiệu quả. Về chất lượng đội ngũ công chức, viên chức: Còn khoảng 19% người tham gia khảo sát đánh giá về năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc chưa cao; khoảng 16% người trả lời đánh giá tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc chưa cao; còn khoảng 7% đánh giá còn tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp xử lý công việc; còn 20% đánh giá tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính chưa thật sự hiệu quả.

+ Nguyên nhân: Theo kết quả khảo sát điều tra xã hội học của 4 nhóm cán bộ, công chức thuộc tỉnh cảm nhận và đánh giá về công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý đội ngũ cán bộ, công chức của tỉnh còn có những hạn chế nhất định; tình

thần trách nhiệm trong phối hợp, xử lý công việc của đội ngũ cán bộ, công chức chưa được hiệu quả; vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ; kỹ năng xử lý tình huống, đặc biệt là trong quá trình giải quyết công việc cho người dân, tổ chức của một bộ phận cán bộ chưa cao.

+ Giải pháp khắc phục: Các cơ quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao tham mưu cho UBND tỉnh tiếp tục thực hiện việc tuyển dụng công chức, viên chức bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan công bằng, thu hút người tài bảo đảm cạnh tranh. Tuyển chọn, bổ nhiệm đúng người đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và vị trí việc làm; ưu tiên tuyển chọn, bổ nhiệm người có tài năng. Trong công tác sử dụng, cần bố trí công chức, viên chức theo yêu cầu của vị trí việc làm, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, thúc đẩy sự chủ động, sáng tạo trong công việc và tạo cơ hội công bằng cho mọi cán bộ, công chức, viên chức. Thực hiện đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả khi tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng; siết chặt kỷ luật kỷ cương đối với cán bộ, công chức, viên chức khi tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng bảo đảm cán bộ, công chức, viên chức phải đề cao vai trò, trách nhiệm khi tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương đi đôi với tạo môi trường, điều kiện đổi mới, sáng tạo, khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung, ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi những nhiễu loạn doanh nghiệp, người dân.

e) Lĩnh vực Cải cách tài chính công: đạt 11,20/12 điểm (đạt 93,36%), xếp thứ 9/34 tỉnh, thành phố.

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

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

- 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 2025 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 tự đảm bảo 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.

+ Tồn tại, hạn chế: Một số cơ quan, đơn vị chưa hoàn thành việc khắc phục các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (-

0,02 điểm); việc thực hiện chế độ báo cáo về tình hình quản lý, sử dụng tài sản công còn chậm so với thời gian theo quy định (-0,02 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 UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã về cải cách tài chính công chưa cao (đạt 3,26/4 điểm), cụ thể: Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính (0,75/1 điểm); Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị (0,83/1 điểm); Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công (0,86/1 điểm); Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (0,82/1 điểm). Như vậy, còn khoảng 25% người đánh giá việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính của các cơ quan, đơn vị còn chưa hiệu quả; khoảng 17% đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị chưa hiệu quả; còn 14% người đánh giá việc quản lý, sử dụng tài sản công tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh là chưa hiệu quả; khoảng 21% đánh giá việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập chưa hiệu quả.

+ Nguyên nhân: Việc thực hiện tự chủ kinh phí đối với các cơ quan, đơn vị còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là đối với các đơn vị sự nghiệp công lập; nguồn thu sự nghiệp của các đơn vị sự nghiệp công lập còn thấp do tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi hoạt động chưa cao; các đơn vị sự nghiệp của tỉnh đa số là đơn vị do ngân sách nhà nước đảm bảo chi thường xuyên, việc nâng mức độ tự chủ còn gặp nhiều khó khăn. Việc xây dựng, tham mưu, trình UBND tỉnh quyết định ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật áp dụng trong các lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công làm cơ sở ban hành đơn giá, giá dịch vụ sự nghiệp công áp dụng trên địa bàn tỉnh còn chậm, chưa kịp thời dẫn đến việc thực hiện đấu thầu, đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công trên địa bàn tỉnh còn hạn chế. Việc thực hiện báo cáo về tình hình quản lý, sử dụng tài sản công đôi lúc còn chậm so với yêu cầu.

+ Giải pháp khắc phục: Phấn đấu khắc phục triệt để các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; đảm bảo thực hiện nghiêm chế độ báo cáo về tình hình quản lý, sử dụng tài sản công còn chậm so với thời gian theo quy định. Quản lý, sử dụng tài sản công tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có hiệu quả, tránh lãng phí. Đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập.

g) Lĩnh vực Chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước: đạt 15,55/16 điểm (đạt 97,17%), xếp thứ 01/34 tỉnh, thành phố, tỉnh Ninh Bình là 1 trong 4 địa phương trong cả nước đạt chỉ số trên 90% và là địa phương duy nhất đạt chỉ số trên 95%.

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

- Đơn vị chủ trì tổng hợp, báo cáo, cung cấp tài liệu kiểm chứng: Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh (Tỷ lệ nhiệm vụ được theo dõi, quản lý, giám sát của các cơ quan hành chính thực hiện trên môi trường điện tử; thực hiện chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử; xây dựng, vận hành hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh).

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2025, tỉnh đã tích cực hoàn thiện khung pháp lý phục vụ chuyển đổi số, tạo bước đột phá rõ nét, từng bước tháo gỡ những “điểm nghẽn” trong triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số, do vậy tỉnh đã được đánh giá hoàn thành 100% chỉ tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số theo tinh thần Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Tỉnh đã ban hành Khung Kiến trúc Chính quyền điện tử, Chính quyền số tỉnh Ninh Bình; triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng điện toán đám mây; đã ứng dụng AI phục vụ công chức, viên chức cho toàn ngành, lĩnh vực và phục vụ người dân, doanh nghiệp. Tỉnh cũng đồng bộ triển khai nền tảng tích hợp, cơ sở dữ liệu; phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh; vận hành có hiệu quả 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 xử lý văn bản, hồ sơ công việc toàn trình trên môi trường điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước đạt 91,5%; 100% các nhiệm vụ thuộc tỉnh được theo dõi, quản lý, giám sát trên môi trường điện tử (bao gồm các nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao) theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ; tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 92,92%; tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin đạt 74,73%; tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đạt 92,7%. Tỉnh cũng đã thực hiện chỉ đạo, điều hành, quản trị nội bộ trên môi trường điện tử. Do vậy, mặc dù năm 2025, chỉ số lĩnh vực chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước với nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần mới so với năm 2024, nhưng tỉnh đáp ứng phần lớn các yêu cầu.

+ Tồn tại, hạn chế: Còn một số tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa: 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 100% (-0,125 điểm); tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 67% (-0,16 điểm); tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 94, 82% (-0,026 điểm); tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 97,91% (-0,011 điểm).

Điểm đánh giá qua phiếu điều tra xã hội học học của Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã về chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh đạt 0,87/1 điểm, như vậy còn 13% người tham gia đánh giá cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh chất lượng chưa cao.

+ Nguyên nhân: Chuyển đổi số là lĩnh vực mới, nhiều nhiệm vụ có nội dung khó, phức tạp; khối lượng công việc lớn; số lượng nhân lực làm chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh còn thiếu và yếu về chuyên môn, nghiệp vụ, vì vậy chất lượng công tác tham mưu tại một số đơn vị, địa phương chưa cao. Công tác thông tin, truyền thông để người dân nắm bắt về sự cần thiết phải xây dựng, phát triển hạ tầng viễn thông chưa nhiều, chưa đầy đủ.

+ Giải pháp khắc phục: Thực hiện đồng bộ các giải pháp về tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, tập trung triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị; phát triển hạ tầng số và dữ liệu, phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số; tăng cường thông tin, tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, phổ biến kiến thức, kỹ năng số, đảm bảo an toàn thông tin tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tích hợp, sử dụng 100% dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP); nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, phấn đấu đạt 100%; nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

h) Lĩnh vực Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế, xã hội: của tỉnh đạt 14,56/16,5 điểm (đạt 88,26%), xếp thứ 6/34 tỉnh, thành phố.

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

+ Sở Tài chính: 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.

+ Sở Khoa học và Công nghệ: Cung cấp tài liệu kiểm chứng về tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo.

+ 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 xã.

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2025, 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, do đó tỉnh đã hoàn thành và hoàn thành vượt mức 18/19 chỉ tiêu chủ yếu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao, trong đó có 10 chỉ tiêu, nhóm chỉ tiêu hoàn thành vượt mức. Tổng sản phẩm xã hội (GRDP) (theo giá so sánh 2010) ước đạt 187.794 tỷ đồng, tăng 10,65% so với cùng kỳ năm 2024, nằm trong top đầu những tỉnh, thành phố đạt mức tăng trưởng hai con số (xếp thứ 3 vùng đồng bằng sông Hồng và thứ 3

toàn quốc). Tổng thu ngân sách nhà nước đạt 78.369 tỷ đồng, vượt kế hoạch HĐND tỉnh giao...

+ Tồn tại, hạn chế: Đánh giá mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 1,26/1,5 điểm, tương ứng đạt 84%, như vậy còn khoảng 16% người đánh giá chưa hài lòng về tiếp cận dịch vụ trên địa bàn tỉnh; Mức độ hài lòng về TTHC cũng chỉ đạt 83% (đạt 1,25/1,5 điểm), còn khoảng 17% chưa hài lòng về TTHC hiện nay; Đánh giá về công chức giải quyết TTHC, còn khoảng 16% chưa hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết TTHC (vì tiêu chí này chỉ đạt 2,1/2,5 điểm, tương ứng 84%); về kết quả giải quyết TTHC, cũng chỉ có 83% đánh giá hài lòng, còn khoảng 17% đánh giá chưa hài lòng về kết quả giải quyết TTHC và mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC chỉ đạt 83%, còn khoảng 17% đánh giá chưa hài lòng đối với tiêu chí này.

Mặc dù tỉnh đã hoàn thành 18/19 chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội, nhưng yêu cầu của bộ tiêu chí đặt ra là 100% các chỉ tiêu phải vượt kế hoạch, do đó tiêu chí này chưa đạt điểm tối đa (-0,29 điểm).

+ Nguyên nhân: Mức độ hài lòng của người dân đối với cung ứng dịch vụ công chưa cao. Còn 01 chỉ tiêu phát triển xã hội chưa đạt theo kế hoạch đề ra, cụ thể: chỉ tiêu thành phần thuộc nhóm chỉ tiêu về y tế là số bác sĩ/vạn dân, lý do: Tại thời điểm xây dựng kế hoạch, Sở Y tế thống kê chỉ tiêu bác sĩ trên vạn dân của tỉnh Ninh Bình mới sau sáp nhập chưa đầy đủ thực tế do nguồn dữ liệu dân số và nhân lực y tế chưa được cập nhật thống nhất giữa các tỉnh Nam Định, Hà Nam và Ninh Bình trước hợp nhất; bên cạnh đó, quy trình thi tuyển, xét tuyển viên chức y tế kéo dài hoặc bị tạm dừng do tình giãn biên chế, nhiều xã chưa có đủ bác sĩ công tác tại trạm y tế xã.

+ Giải pháp khắc phục: Nâng cao mức độ hài lòng của người dân trong thực hiện cung ứng dịch vụ công. Về tiến độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội, các cơ quan tham mưu cần phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành, địa phương theo dõi sát tiến độ thực hiện từng chỉ tiêu theo quý, từng ngành, từng địa bàn, kịp thời nhận diện các yếu tố ảnh hưởng các chỉ tiêu có nguy cơ không đạt để dự báo kịch bản tăng trưởng, chỉ đạo từ sớm, từ xa và đề xuất giải pháp điều hành linh hoạt, hiệu quả, đảm bảo đạt các chỉ tiêu đề ra.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH NINH BÌNH NĂM 2025

Chỉ số hài lòng của người dân được Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát độc lập, khách quan thông qua Bưu điện các tỉnh, thành phố. Nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân dựa trên cảm nhận của người dân; tiến hành đánh giá cơ quan quản lý nhà nước đối với việc ban hành, tổ chức thực hiện chính sách, cung ứng dịch vụ hành chính công, cung ứng một số dịch vụ công cơ bản, thiết yếu (điện, nước, y tế, giao thông, phát triển kinh tế, an sinh xã hội...). Năm 2025, có

1.100 hộ gia đình của 44 thôn, tổ dân phố thuộc 22 xã, phường. trên địa bàn tỉnh được khảo sát.¹

Theo công bố của Bộ Nội vụ, kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS) của tỉnh Ninh Bình năm 2025 đạt được 83,33%, xếp thứ 18/34 tỉnh, thành phố; cao hơn chỉ số hài lòng trung bình của cả nước 0,24%. Chỉ số SIPAS được đo lường từ 02 chỉ số cụ thể:

1. Chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

Bao gồm 04 chỉ số thành phần: (1) Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách; (2) Cơ hội 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 83,18%, xếp thứ 18/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,1% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Kết quả từng chỉ số thành phần như sau:

1.1. Chỉ số hài lòng về trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách đạt 83,55%, xếp thứ 16/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,24% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Chỉ số này được đánh giá qua 02 nội dung, gồm: (1) Chính quyền cung cấp, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức dễ tìm, dễ thấy; (2) Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu.

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

- *Đơn vị chủ trì theo dõi:* Sở Tư pháp.

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Trong năm 2025, bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, địa phương đã chủ động triển khai công tác thông tin, tuyên truyền chính sách bằng nhiều hình thức, bảo đảm kịp thời, công khai, minh bạch. Nội dung tuyên truyền tập trung vào các nhiệm vụ chính trị trọng tâm của tỉnh, nhất là việc sắp xếp tổ chức bộ máy, vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, đẩy mạnh CCHC, chuyển đổi số, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; đồng thời tuyên truyền các chính sách về phát triển kinh tế - xã hội, giáo dục, y tế, an sinh xã hội, trật tự an toàn xã hội, điện, nước sinh hoạt và các chính sách có tác động trực tiếp đến đời sống nhân dân.

Công tác cung cấp thông tin chính sách được thực hiện thông qua nhiều kênh, nhiều nền tảng khác nhau như: Cổng thông tin điện tử tỉnh, trang thông tin

¹ Các xã: Gia Hưng, Cúc Phương, Thanh Sơn, Khánh Hội, Đồng Thái, Định Hóa, Bình Lục, Thanh Liêm, Trần Thương, Hiền Khánh, Liên Minh, Trục Ninh, Xuân Hưng, Hải Quang, Giao Minh; các phường: Hoa Lư, Yên Sơn, Phú Lý, Duy Tiên, Duy Hà, Kim Bảng, Nam Định.

điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương; Báo và phát thanh, truyền hình tỉnh; hệ thống truyền thanh ở cấp cơ sở; hội nghị tuyên truyền, hội nghị tiếp xúc cử tri, đối thoại với nhân dân; việc niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; thông báo tại khu dân cư, thôn, bản, khu phố; đồng thời tăng cường khai thác các nền tảng mạng xã hội, ứng dụng số để cung cấp thông tin nhanh hơn, rộng hơn, phù hợp hơn với nhu cầu tiếp cận thông tin của người dân.

Đặc biệt, trong năm 2025, tỉnh tiếp tục quan tâm tuyên truyền, giải thích các nội dung liên quan trực tiếp đến CCHC và chuyển đổi số như: cung cấp dịch vụ công trực tuyến; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thanh toán trực tuyến; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; vận hành mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh. Việc đẩy mạnh công khai quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và kết quả giải quyết TTHC đã góp phần giúp người dân dễ tìm kiếm, dễ theo dõi, dễ giám sát hơn trong quá trình thực hiện công việc với cơ quan hành chính nhà nước.

Bên cạnh đó, công tác truyền thông dự thảo chính sách, lấy ý kiến người dân, đối tượng chịu tác động của chính sách tiếp tục được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện. Các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách có tác động trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp được đăng tải công khai trên cổng, trang thông tin điện tử; tổ chức lấy ý kiến bằng nhiều hình thức khác nhau theo quy định; tổng hợp, tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý theo quy định. Qua đó góp phần nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong quá trình xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện chính sách.

+ Tồn tại, hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, tỷ lệ người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng đối với tiêu chí trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách vẫn còn 16,45%. Trong đó, nội dung “Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp dễ tìm, dễ thấy” còn 16,62% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng; nội dung “Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu” còn 16,27% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng.

+ Nguyên nhân: Kết quả trên cho thấy công tác thông tin, tuyên truyền chính sách tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn những hạn chế nhất định xuất phát từ một số nguyên nhân sau: (1) Một số nội dung thông tin tuyên truyền diễn đạt theo văn bản hành chính, còn chú trọng việc “đăng tải, công khai thông tin” hơn là “giải thích để người dân hiểu, dễ thực hiện”; còn hạn chế trong quy trình chuẩn trong việc chuyển hóa chính sách, văn bản pháp luật thành các bản tin, infographic, video ngắn hoặc tài liệu hướng dẫn dễ hiểu cho người dân. (2) Việc ứng dụng nền tảng số, mạng xã hội, Cổng thông tin điện tử, Zalo, fanpage chính thống trong truyền thông chính sách nội dung còn thiếu tính tương tác, chưa tạo được thói quen để người dân chủ động theo dõi, tra cứu. (3) Một số cán bộ còn

lúng túng khi diễn giải các chính sách có nội dung chuyên ngành, chính sách mới, chính sách liên quan đến TTHC, đất đai, an sinh xã hội, dịch vụ công trực tuyến bằng ngôn ngữ đời sống, dễ hiểu đối với người dân. (4) Một bộ phận người dân, nhất là người cao tuổi, người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số còn gặp khó khăn trong việc tiếp cận, khai thác thông tin chính sách trên môi trường điện tử; chưa có thói quen thường xuyên tra cứu thông tin chính thống của cơ quan nhà nước.

+ Giải pháp khắc phục: Để tiếp tục phát huy các kết quả đạt được thời gian tới các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tiếp tục đề cao trách nhiệm của người đứng đầu, trách nhiệm nêu gương trong lãnh đạo, chỉ đạo công việc; các cơ quan có thẩm quyền duy trì thường xuyên việc tổ chức họp báo cung cấp thông tin cho báo chí theo đúng quy chế hoạt động; tăng cường phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan nhà nước với các cơ quan báo chí để cung cấp chất liệu, thông tin để truyền thông trong đó quan tâm thực hiện một số giải pháp cụ thể sau:

(1) Chuẩn hóa nội dung chính sách theo hướng “dễ hiểu - dễ tìm - dễ tiếp cận” thông qua việc rút gọn, lược dịch các văn bản pháp luật thành bản tin chính sách ngắn gọn, có tiêu đề rõ ràng; Tạo phiên bản đồ họa thông tin và video clip minh họa các chính sách mới bằng ngôn ngữ đời thường, có phụ đề.

(2) Đa dạng hóa nền tảng truyền tải thông tin chính sách: Cập nhật định kỳ trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, fanpage, Zalo OA của từng xã, phường. Tăng thời lượng phát thanh chính sách trên loa truyền thanh cơ sở...

(3) Đào tạo kỹ năng truyền thông chính sách cho cán bộ cơ sở, nhất là cán bộ tiếp dân, tuyên truyền viên: Tổ chức chuyên đề tập huấn cho cán bộ công chức ở bộ phận một cửa, lãnh đạo xã, phường, cán bộ tuyên truyền. Nội dung gồm: diễn giải ngắn gọn, kỹ thuật nói dễ hiểu, ứng xử với người dân khi giải thích chính sách.

(4) Tăng cường hội nghị đối thoại, giải trình: Xây dựng quy trình phản hồi - giải thích chính sách khi có phản ánh từ người dân trên các nền tảng trực tuyến hoặc tại bộ phận tiếp dân. Yêu cầu mỗi xã, phường phải có đầu mối chịu trách nhiệm truyền thông chính sách, thường xuyên báo cáo kết quả.

(5) Tiếp tục phát huy vai trò của các tổ chức đoàn thể, Mặt trận Tổ quốc: Mặt trận và các tổ chức hội, đoàn thể có thể làm “cầu nối chính sách” đến người dân thông qua hội nghị, sinh hoạt chi hội. Tổ chức thi tuyên truyền chính sách hay kể chuyện chính sách đúng - dễ hiểu ở cấp cơ sở.

1.2. Chỉ số hài lòng về cơ hội của người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 83,15%, xếp thứ 16/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,32% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Chỉ số này được đánh giá qua 02 nội dung, gồm: (1) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách; (2)

Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động chính sách ở địa phương.

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

- Đơn vị chủ trì theo dõi: Sở Tư pháp.

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2025, tỉnh tiếp tục duy trì tốt việc phát huy quyền làm chủ, tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, phản hồi đối với quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách. Các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tiếp tục quan tâm thực hiện công khai, lấy ý kiến người dân đối với các dự thảo chính sách, văn bản quy phạm pháp luật, các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch, kế hoạch, các nội dung liên quan trực tiếp đến đời sống dân sinh thông qua nhiều hình thức như: hội nghị tiếp xúc cử tri, đối thoại với nhân dân, lấy ý kiến tại khu dân cư, đăng tải dự thảo trên Cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương và thông qua các nền tảng số, mạng xã hội.

Bên cạnh đó, tỉnh tiếp tục duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công, đường dây nóng, Cổng dịch vụ công, các nền tảng số của tỉnh và địa phương. Việc công khai kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh của người dân được quan tâm thực hiện, góp phần nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và tạo sự đồng thuận trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách.

Đặc biệt, trong bối cảnh tỉnh triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và đẩy mạnh CCHC, chuyển đổi số, nhiều địa phương trong tỉnh đã tăng cường tổ chức hội nghị đối thoại trực tiếp với người dân; phát huy vai trò của khu dân cư, tổ dân phố, thôn, bản trong việc lấy ý kiến và phản ánh tâm tư, nguyện vọng của người dân đối với hoạt động quản lý nhà nước. Qua đó góp phần nâng cao mức độ tham gia của người dân vào quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách trên địa bàn tỉnh.

+ Tồn tại, hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, kết quả SIPAS năm 2025 cho thấy vẫn còn một bộ phận người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng đối với việc tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách. Cụ thể: Đối với nội dung “Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách”, vẫn còn 17,13% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng. Đối với nội dung “Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và về kết quả, tác động của chính sách ở địa phương”, còn 16,56% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng.

Kết quả trên cho thấy việc tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, phản hồi đối với quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách ở một số cơ quan,

đơn vị, địa phương vẫn còn những hạn chế nhất định. Một số hình thức lấy ý kiến người dân còn mang tính truyền thống, chủ yếu thông qua hội nghị, họp khu dân cư; việc ứng dụng các nền tảng số, môi trường điện tử để lấy ý kiến, phản hồi chính sách chưa thực sự hiệu quả, chưa tạo thuận lợi để người dân dễ dàng tham gia mọi lúc, mọi nơi. Việc công khai nội dung tiếp thu, giải trình ý kiến của người dân tại một số nơi còn chưa đầy đủ, chưa thường xuyên, dẫn đến người dân chưa thấy rõ vai trò, hiệu quả của việc tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng và thực hiện chính sách.

+ Nguyên nhân chủ yếu của các tồn tại, hạn chế trên: (1) Phương thức lấy ý kiến người dân theo hướng công khai, thân thiện, dễ tiếp cận chưa thực sự đổi mới mạnh mẽ; (2) Việc ứng dụng công nghệ số trong tiếp nhận, phản hồi ý kiến chưa thật sự mang lại hiệu quả. (3) Kỹ năng tương tác, đối thoại, tiếp nhận và phản hồi ý kiến của người dân của một bộ phận cán bộ, công chức cơ sở còn hạn chế; việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia góp ý trên môi trường số chưa thường xuyên. (4) Một bộ phận người dân còn tâm lý ngại tham gia góp ý hoặc chưa có thói quen chủ động phản hồi ý kiến đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

+ Giải pháp khắc phục: Để khắc phục các hạn chế nêu trên và nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả sự tham gia của người dân trong xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, Sở Nội vụ kiến nghị triển khai một số giải pháp như sau:

(1) Tiếp tục đổi mới, đa dạng hóa các hình thức lấy ý kiến, phản hồi của người dân đối với quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tăng cường tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân; phát huy hiệu quả các hội nghị tiếp xúc cử tri, họp khu dân cư, đối thoại chuyên đề, lấy ý kiến cộng đồng dân cư đối với các chính sách có tác động trực tiếp đến đời sống người dân; đồng thời bảo đảm công khai, minh bạch nội dung lấy ý kiến, kết quả tiếp thu, giải trình theo quy định.

(2) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, nền tảng số trong việc tiếp nhận góp ý, phản hồi của người dân. Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công, hệ thống tiếp nhận phản ánh hiện trường, các nền tảng tương tác trực tuyến của tỉnh và địa phương; nghiên cứu tích hợp, liên thông các kênh phản ánh, góp ý để người dân dễ dàng tham gia, theo dõi và tra cứu kết quả xử lý. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân tham gia góp ý, phản hồi trên môi trường điện tử, nhất là đối với người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc.

(3) Nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, phản hồi, giải trình ý kiến của người dân. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần thực hiện nghiêm việc tiếp thu, phản hồi, giải trình đầy đủ các ý kiến góp ý, phản ánh của người dân; tăng cường công khai kết quả xử lý, giải quyết trên các phương tiện thông tin, nền tảng số để

người dân theo dõi, giám sát. Đồng thời, xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức đối thoại, tiếp nhận và xử lý ý kiến của người dân.

(4) Nâng cao năng lực, kỹ năng của đội ngũ cán bộ, công chức trong công tác dân vận, đối thoại và truyền thông chính sách. Tăng cường bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, kỹ năng truyền thông và giải thích chính sách cho đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là cán bộ, công chức cấp cơ sở; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và khả năng tương tác với người dân trên môi trường số.

(5) Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ công nghệ số cộng đồng và khu dân cư trong việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia góp ý, phản hồi đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Qua đó góp phần nâng cao nhận thức, phát huy quyền làm chủ của người dân, tạo sự đồng thuận xã hội và nâng cao hiệu quả quản trị công trên địa bàn tỉnh.

1.3. Chỉ số hài lòng về chất lượng tổ chức, thực hiện chính sách đạt 83,06%, xếp thứ 20/34 tỉnh, thành phố, thấp hơn 0,05% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Việc đánh giá chất lượng tổ chức thực hiện chính sách thông qua 09 nội dung: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện tốt chính sách CCHC.

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

- *Đơn vị chủ trì theo dõi:*

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế: Sở Tài chính.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám, chữa bệnh: Sở Y tế.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông: Sở Giáo dục và Đào tạo.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt: Sở Xây dựng phụ trách chính sách về nước sinh hoạt tại đô thị và khu công nghiệp; Sở Nông nghiệp và Môi trường phụ trách về chính sách nước sạch nông thôn.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt: Sở Công thương.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội: Công an tỉnh.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ: Sở Xây dựng.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội: Sở Y tế, Sở Nội vụ.

+ Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính: Sở Nội vụ.

- Lý do:

+ Ưu điểm: Trong các chỉ số thành phần, chính sách về trật tự, an toàn xã hội có mức độ hài lòng cao nhất với 84,20%, cao hơn mức trung bình toàn quốc là 0,03%. Kết quả này cho thấy công tác bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh tiếp tục được người dân ghi nhận, tạo môi trường ổn định phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và đời sống nhân dân.

Có 4/9 chỉ số thành phần cao hơn mức trung bình toàn quốc bao gồm: tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; tổ chức thực hiện tốt chính sách khám, chữa bệnh; tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội; tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt. Điều này cho thấy, các chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp và người dân trong phục hồi, phát triển sản xuất tiếp tục phát huy hiệu quả nhất định; phản ánh những nỗ lực của tỉnh trong nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe nhân dân, cải thiện điều kiện khám, chữa bệnh và nâng cao chất lượng phục vụ tại các cơ sở y tế, đảm bảo trật tự, an toàn xã hội. Đồng thời, tỉnh đã quan tâm nâng cao chất lượng hệ thống nước sinh hoạt của người dân.

+ Tồn tại, hạn chế: Có 5/9 chỉ số thành phần thấp hơn mức trung bình toàn quốc.

(1) Về tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương: Còn khoảng 16,43% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng, người dân vẫn kỳ vọng và mong muốn nâng cao hơn nữa chất lượng tổ chức thực hiện chính sách giáo dục phổ thông, bảo đảm quyền tiếp cận giáo dục và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tỉnh.

(2) Về tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ: Còn khoảng 17,28% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng, mặc dù tỉnh đã quan tâm đầu tư đồng bộ hạ tầng giao thông, tuy nhiên, người dân vẫn đặt nhiều mong muốn sự quan tâm của tỉnh trong đầu tư, nâng cấp hạ tầng giao thông, kết nối các địa bàn, bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ, tạo thuận lợi cho đi lại, sản xuất, kinh doanh và tiếp cận dịch vụ công của người dân.

(3) Về tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt: Còn khoảng 17,86% người dân đánh giá ở mức bình thường và chưa hài lòng về các quy định, hoạt động cung cấp điện sinh hoạt, giá tiền điện sinh hoạt, quản lý, phát triển điện sinh hoạt..., mong muốn nâng cao chất lượng, tính ổn định trong các chính sách điện sinh hoạt.

(4) Về tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội: Khoảng 16,69% người dân vẫn mong muốn nâng cao chất lượng, tổ chức thực hiện tốt các chính

sách về chăm lo đời sống nhân dân, bảo đảm an sinh xã hội, hỗ trợ nhóm yếu thế, hộ nghèo, đối tượng bảo trợ xã hội, góp phần bảo đảm ổn định xã hội.

(5) Về tổ chức thực hiện tốt chính sách CCHC: Mặc dù tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong đẩy mạnh cải cách TTHC, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, song còn 17,37% người dân đánh giá vẫn còn gặp khó khăn nhất định trong tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; một số quy trình còn chưa thật sự thuận tiện, dễ hiểu, dễ thao tác đối với mọi nhóm đối tượng.

+ Giải pháp khắc phục: Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, đáp ứng yêu cầu CCHC và chuyển đổi số, tỉnh cần tập trung vào các giải pháp sau:

(1) Tiếp tục nâng cao chất lượng tổ chức thực hiện chính sách theo hướng đồng bộ, thực chất, sát nhu cầu người dân. Các sở, ngành, địa phương cần rà soát toàn diện việc triển khai các chính sách có tác động trực tiếp đến đời sống dân sinh, nhất là các lĩnh vực giáo dục, giao thông đường bộ, điện, bảo đảm an sinh, xã hội, CCHC; kịp thời phát hiện những điểm nghẽn, khó khăn, bất cập trong tổ chức thực hiện để tham mưu điều chỉnh, bổ sung phù hợp.

(2) Tiếp tục đẩy mạnh CCHC, chuyển đổi số và hỗ trợ người dân trong sử dụng dịch vụ công. Rà soát, tái cấu trúc quy trình thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo hướng đơn giản, dễ thao tác, dễ theo dõi; tăng cường hướng dẫn người dân tại cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa; phát huy vai trò tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

(3) Nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ thiết yếu liên quan trực tiếp đến đời sống người dân. Tiếp tục quan tâm đầu tư, nâng cấp hạ tầng điện, nước sinh hoạt, giao thông, y tế, giáo dục, nhất là tại khu vực miền núi, biên giới, hải đảo, vùng còn khó khăn; bảo đảm người dân được tiếp cận dịch vụ công và dịch vụ thiết yếu thuận lợi, công bằng, ổn định hơn.

(4) Đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền, giải thích chính sách. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tăng cường truyền thông chính sách theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận; công khai đầy đủ đối tượng, điều kiện, quy trình, thủ tục, thời hạn thực hiện chính sách để người dân nắm bắt, giám sát và thụ hưởng đúng quy định.

(5) Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp tổ chức thực hiện chính sách. Tăng cường bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn, giải thích chính sách cho cán bộ, công chức cấp cơ sở; phát huy tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và năng lực xử lý tình huống trong quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân.

(6) Tăng cường tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về quá trình thực hiện chính sách. Tiếp tục duy trì hiệu quả các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; công khai tiến độ, kết quả xử lý; chủ động phân tích dữ liệu phản ánh của người dân để nhận diện sớm các lĩnh vực, địa bàn còn hạn chế, từ đó có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

1.4. Chỉ số hài lòng về kết quả tác động của chính sách đạt 88,22%, xếp thứ 18/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,17% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường trên 10 tiêu chí: (1) Kinh tế gia đình của người dân được tốt hơn; (2) Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; (5) Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; (6) Đường bộ, giao thông tốt hơn; (7) Điện sinh hoạt tốt hơn; (8) Nước sinh hoạt tốt hơn; (9) An sinh xã hội tốt hơn; (10) Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

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

- *Đơn vị chủ trì theo dõi:*

+ Kinh tế gia đình của người dân được tốt hơn: Sở Tài chính.

+ Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn: Sở Tài chính.

+ Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn: Sở Y tế.

+ Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn: Sở Giáo dục và Đào tạo.

+ Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn: Công an tỉnh.

+ Đường bộ, giao thông tốt hơn: Sở Xây dựng.

+ Điện sinh hoạt tốt hơn: Sở Công thương.

+ Nước sinh hoạt tốt hơn: Sở Xây dựng phụ trách chính sách về nước sinh hoạt tại đô thị và khu công nghiệp; Sở Nông nghiệp và Môi trường phụ trách về chính sách nước sạch nông thôn.

+ An sinh xã hội tốt hơn: Sở Y tế, Sở Nội vụ.

+ Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn: Sở Nội vụ.

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Trong các chỉ số thành phần, chỉ số “An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn” đạt kết quả cao nhất với 83,75%, cao hơn mức trung bình toàn quốc là 0,23%. Kết quả này cho thấy người dân đánh giá các chính sách chăm lo đời sống nhân dân, hỗ trợ đối tượng yếu thế, bảo đảm an sinh xã hội đang được triển khai tương đối hiệu quả.

Có 6/10 chỉ số thành phần cao hơn mức trung bình toàn quốc bao gồm: kinh tế gia đình của người dân được tốt hơn; trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; điện sinh hoạt tốt hơn; nước sinh hoạt tốt hơn; an sinh xã hội tốt hơn; cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

+ Tồn tại, hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 16,78% người dân đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng đối với kết quả, tác động của chính sách. Có 4/10 chỉ số thấp hơn chỉ số trung bình cả nước, tỷ lệ người dân đánh giá bình thường và chưa hài lòng cao: kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn là 16,84%; bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn là 17,63%; trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn là 16,40%; đường bộ, giao thông tốt hơn là 16,58%

+ Nguyên nhân: Mặc dù các chính sách đã tạo chuyển biến tích cực, song tác động thực tế đến một số nhóm người dân, một số khu vực còn chưa đồng đều. Đối với nội dung “kinh tế của gia đình tốt hơn”, tỷ lệ chưa hài lòng còn khá cao phản ánh một bộ phận người dân vẫn gặp khó khăn về việc làm, thu nhập, chi phí sinh hoạt và khả năng phục hồi sản xuất, kinh doanh. Đối với lĩnh vực y tế, mặc dù chất lượng khám chữa bệnh tiếp tục được cải thiện nhưng người dân vẫn còn băn khoăn về thời gian chờ đợi, áp lực quá tải cục bộ, chất lượng phục vụ và khả năng tiếp cận dịch vụ y tế chất lượng cao tại một số địa bàn...

+ Giải pháp khắc phục: Để tiếp tục nâng cao hơn nữa hiệu quả của chính sách với đời sống nhân dân trong các năm tiếp theo các cơ quan, đơn vị địa phương thực hiện một số giải pháp cụ thể sau:

(1) Tiếp tục rà soát, hoàn thiện và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện các chính sách gắn với nhu cầu thực tiễn của người dân: Tập trung vào các lĩnh vực có tỷ lệ hài lòng chưa cao như cải thiện thu nhập, việc làm, khám chữa bệnh, chất lượng phục vụ hành chính công và dịch vụ dân sinh thiết yếu.

(2) Tăng cường đầu tư, nâng cấp kết cấu hạ tầng thiết yếu: Tập trung nguồn lực đầu tư cho hệ thống giao thông nông thôn, đường liên thôn, liên xã, các công trình điện, nước sinh hoạt, trường học và cơ sở y tế tại khu vực vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo. Cùng với đó, tỉnh cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quản lý và cung cấp dịch vụ công nhằm rút ngắn khoảng cách vùng miền, tăng tính công khai, minh bạch.

(3) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công: Cải thiện đồng bộ chất lượng bệnh viện công lập, trường học công lập, các dịch vụ điện, nước, an sinh xã hội... thông qua tăng cường đầu tư cơ sở vật chất và bảo đảm phân bổ hợp lý đội ngũ cán bộ chuyên môn. Đồng thời, cần tăng cường đánh giá định kỳ mức độ hài lòng của người dân để có cơ sở điều chỉnh kịp thời.

(4) Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, tận tâm: Tỉnh cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ nhân dân cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là ở cấp cơ sở. Kiên quyết xử

lý nghiêm các trường hợp thiếu trách nhiệm, gây phiền hà cho người dân; đồng thời, biểu dương, nhân rộng các mô hình, cá nhân điển hình trong thực thi công vụ.

(5) **Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân:** Đổi mới hình thức truyền thông về chính sách thông qua các kênh phù hợp với từng nhóm đối tượng, từng vùng miền (truyền thanh cơ sở, mạng xã hội, hội nghị đối thoại...). Tăng cường vai trò của chính quyền cấp xã, tổ dân phố, các tổ chức đoàn thể trong việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân tiếp cận và thực hiện chính sách.

(6) **Tăng cường kiểm tra, giám sát quá trình thực thi chính sách:** Thường xuyên tổ chức các đợt thanh tra, kiểm tra đối với những lĩnh vực có liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân, nhất là y tế, giáo dục, an sinh xã hội. Cần công khai minh bạch kết quả thực hiện chính sách và khuyến khích người dân tham gia giám sát để nâng cao trách nhiệm của cơ quan thực thi.

2. 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 83,55%, xếp thứ 16/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,44% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Kết quả cụ thể từng chỉ số thành phần như sau:

2.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 84,11%, xếp thứ 14/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,46% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với nội dung tiếp cận dịch vụ hành chính công được thực hiện thông qua 03 tiêu chí thành phần gồm: (1) Trung tâm Phục vụ hành chính công/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 nhân dân; (3) Bộ phận Một cửa có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

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

- *Lý do:*

+ **Ưu điểm:** Trong năm 2025, tỉnh Ninh Bình quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; nhất là sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp. Các Trung tâm Phục vụ hành chính công tăng cường công khai, minh bạch TTHC; bố trí khu vực tiếp đón, hướng dẫn, hỗ trợ người dân theo hướng thuận tiện, dễ tiếp cận. Đồng thời, tỉnh

tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến, hỗ trợ người dân tra cứu, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm bố trí cán bộ hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại Trung tâm; tăng cường niềm yết công khai TTHC, quy trình, thời gian giải quyết, phí, lệ phí; từng bước nâng cao chất lượng phục vụ người dân theo hướng công khai, minh bạch, chuyên nghiệp và lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

+ Tồn tại, hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 15,89% người dân đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng đối với nội dung tiếp cận dịch vụ. Trong đó: (1) Tỷ lệ người dân đánh giá bình thường và chưa hài lòng cao nhất tập trung ở tiêu chí thành phần “Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy” với 16,04% (2) Tiếp đến là tiêu chí thành phần về Tiêu chí thành phần về “Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân” với 15,83% và (3) “Bộ phận Một cửa có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn” với 15,79%. Kết quả này cho thấy điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công của tỉnh tuy đã được cải thiện, nhưng vẫn còn dư địa để tỉnh tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, nhất là về hạ tầng, trang thiết bị hỗ trợ, khả năng hướng dẫn và mức độ thuận tiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

Thực tế cho thấy, tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân chưa thật sự đồng bộ so với yêu cầu vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và cung cấp dịch vụ công trên môi trường điện tử. Một số điểm tiếp nhận hồ sơ chưa khai thác chưa hiệu quả các thiết bị hỗ trợ như máy tính tra cứu, máy scan, màn hình hướng dẫn, đường truyền internet, hệ thống hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Việc niêm yết, hướng dẫn TTHC tại một số nơi còn nhiều nội dung, sử dụng thuật ngữ chuyên môn, chưa được trình bày ngắn gọn, trực quan, dễ tra cứu, nhất là đối với người cao tuổi, người dân chưa thành thạo công nghệ, người dân ở địa bàn xa trung tâm.

+ Nguyên nhân chủ yếu là do sau sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, yêu cầu phục vụ tại cấp xã tăng nhanh cả về khối lượng hồ sơ, phạm vi nhiệm vụ và nhu cầu hỗ trợ trực tiếp người dân; trong khi điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị, không gian làm việc và nhân lực hỗ trợ tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chưa được chuẩn hóa đồng bộ. Một số địa phương còn gặp khó khăn về nguồn lực đầu tư, duy tu, bảo trì thiết bị; việc kết nối, khai thác các hệ thống thông tin giải quyết TTHC có thời điểm chưa thật sự ổn định, ảnh hưởng đến trải nghiệm của người dân khi tra cứu, nộp hồ sơ, theo dõi tình trạng giải quyết TTHC.

Bên cạnh đó, kỹ năng hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến của một bộ phận cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa còn chưa đồng đều; việc hỗ trợ người dân chuyển từ phương thức giao dịch trực tiếp sang giao dịch trực tuyến chưa thường xuyên, chưa thật sự theo hướng “cầm tay chỉ việc”. Công tác rà soát, chuẩn hóa nội dung công khai, niêm yết TTHC, sơ đồ quy trình, mã QR tra cứu, tài liệu hướng dẫn trực quan tại một số điểm tiếp nhận hồ sơ chưa được thực hiện kịp thời, dẫn đến người dân còn lúng túng trong việc tìm hiểu, tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công

+ Giải pháp khắc phục: Để bảo đảm người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về TTHC một cách đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu và thuận tiện, các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh cần tập trung thực hiện các nội dung sau:

(1) Tiếp tục phát huy hiệu quả mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp theo hướng hiện đại, đồng bộ, lấy người dân làm trung tâm phục vụ. Rà soát, chuẩn hóa không gian giao dịch hành chính theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận; bố trí khoa học khu vực hướng dẫn, hỗ trợ, tra cứu thông tin, khu vực chờ và khu vực hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến. Quan tâm đầu tư đồng bộ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã sau sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

(2) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ hành chính công. Tiếp tục duy trì việc giải quyết TTHC trên Hệ thống tập trung đồng thời định kỳ bảo trì, cập nhật nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hướng thân thiện, dễ sử dụng, dễ thao tác trên thiết bị di động đảm bảo việc nộp và xử lý hồ sơ được diễn ra thông suốt, liên tục. Ngoài ra cần sớm tích hợp chức năng tra cứu hồ sơ bằng mã QR, trợ lý ảo AI, chatbot hướng dẫn TTHC, tự động gợi ý thành phần hồ sơ, cảnh báo thiếu hồ sơ và hỗ trợ người dân kê khai trực tuyến.

(3) Nâng cao chất lượng hỗ trợ trực tiếp người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp. Bố trí cán bộ hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến thường xuyên tại quầy giao dịch; phát huy vai trò Tổ công nghệ số cộng đồng trong hỗ trợ người dân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Tăng cường hỗ trợ đối với người cao tuổi, người yếu thế, người dân vùng sâu, vùng xa, người dân chưa thành thạo công nghệ; triển khai các video hướng dẫn trực quan, infographic, tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu tại khu vực tiếp nhận hồ sơ.

(4) Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu đã có; hạn chế yêu cầu người dân kê khai lại thông tin; mở rộng thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; tăng tỷ lệ thanh toán trực tuyến, trả kết quả điện tử và qua dịch vụ bưu chính công ích. Đồng thời tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị để giảm giấy tờ, giảm tiếp xúc trực tiếp và nâng cao trải nghiệm của người dân khi thực hiện TTHC.

(5) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã. Thường xuyên theo dõi dữ liệu thời gian thực trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; giám sát tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, mức độ hài lòng của người dân; kịp thời chấn chỉnh các biểu hiện gây phiền hà, hướng dẫn chưa đầy đủ hoặc hỗ trợ chưa hiệu quả. Gắn trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương với kết quả phục vụ người dân; đồng thời phát huy hiệu quả hệ thống đánh giá hài lòng điện tử, tiếp nhận phản ánh hiện trường và phản ánh trực tuyến để kịp thời xử lý các bất cập phát sinh trong quá trình tiếp cận dịch vụ hành chính công.

2.2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính, đạt 83,63%, xếp thứ 15/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,46% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC năm 2025 được thực hiện thông qua 04 tiêu chí thành phần: (1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; (2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ thủ tục hành chính đúng quy định; (3) Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí thủ tục hành chính đúng quy định; (4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện*: Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

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

- *Lý do*:

+ *Ưu điểm*: Năm 2025, UBND tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tập trung cải cách TTHC, công khai, minh bạch quy trình giải quyết hồ sơ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và triển khai mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục duy trì việc rà soát, công bố, công khai TTHC; tăng cường kiểm soát việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; thực hiện giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; từng bước nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

+ *Tồn tại, hạn chế*: Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 16,37% người dân đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng đối với nội dung TTHC. Trong đó, tỷ lệ người dân đánh giá bình thường và chưa hài lòng cao nhất tập trung ở nội dung “Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định” với 16,69%; “Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định” với 16,65%; tiếp đến là nội dung; nội dung “Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định” với 16,23%; và nội dung “Quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu” với 15,92%.

Kết quả này cho thấy mặc dù công tác cải cách TTHC của tỉnh đã đạt nhiều kết quả tích cực, song vẫn còn một số nội dung cần tiếp tục quan tâm, nhất là việc bảo đảm thời hạn giải quyết hồ sơ, tính minh bạch trong thu phí, lệ phí, chất lượng hướng dẫn thành phần hồ sơ và mức độ dễ hiểu, dễ tra cứu của thông tin TTHC.

+ Nguyên nhân chủ yếu là do sau khi triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, khối lượng công việc tại cấp xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tăng, trong khi năng lực tiếp nhận, xử lý hồ sơ, điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị và kỹ năng số của đội ngũ cán bộ, công chức ở một số thuộc các đơn vị cấp xã còn chưa đồng đều. Một số TTHC có quy trình giải quyết liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều cấp, nhiều hệ thống dữ liệu nên việc xử lý, luân chuyển, phối hợp còn mất thời gian; dữ liệu số chưa được đồng bộ, tái sử dụng đầy đủ, dẫn đến người dân vẫn phải kê khai, bổ sung hồ sơ trong một số trường hợp.

Bên cạnh đó, công tác niêm yết, công khai TTHC tại một số điểm tiếp nhận hồ sơ chưa thật sự được chuẩn hóa theo hướng ngắn gọn, trực quan, dễ hiểu. Việc hướng dẫn người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, theo dõi trạng thái hồ sơ trên môi trường điện tử còn khó khăn nhất là đối với người cao tuổi, người dân chưa thành thạo công nghệ.

Đối với nội dung phí, lệ phí, mặc dù việc thu cơ bản bảo đảm đúng quy định, song một số người dân vẫn chưa nắm rõ mức thu, hình thức thanh toán, chứng từ thanh toán hoặc cách thức tra cứu thông tin phí, lệ phí trên môi trường điện tử.

+ Giải pháp: Để tiếp tục nâng cao hơn nữa kết quả hài lòng về sự phục vụ hành chính trong nội dung đánh giá về TTHC, thời gian tới, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả một số nội dung sau:

(1) Tiếp tục rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC theo hướng đơn giản, rõ trách nhiệm, rõ thời gian xử lý. Tập trung rà soát các thủ tục có tỷ lệ hồ sơ bổ sung nhiều, hồ sơ quá hạn, hồ sơ liên thông giữa nhiều cơ quan; chuẩn hóa quy trình nội bộ, rút ngắn các bước trung gian, tăng cường kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

(2) Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Bố trí đầy đủ nhân lực hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại quầy; chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ ngay từ đầu; tăng cường vai trò điều phối, giám sát của Trung tâm Phục vụ hành chính công trong theo dõi hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ phải bổ sung và chất lượng phục vụ của từng cơ quan, đơn vị.

(3) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong công khai, hướng dẫn và giải quyết TTHC. Triển khai đồng bộ mã QR tra cứu thủ tục, phí, lệ phí, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết; nghiên cứu sử dụng trợ lý ảo, chatbot, video hướng dẫn, biểu mẫu điện tử thông minh để hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ; tăng cường cảnh báo tự

động hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn cho cán bộ xử lý và người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

(4) Tăng cường số hóa hồ sơ, tái sử dụng dữ liệu và thanh toán không dùng tiền mặt. Hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu; đẩy mạnh liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan; công khai, hướng dẫn rõ hình thức thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, cấp chứng từ điện tử, tạo thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện TTHC.

(5) Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC. Tổ chức tập huấn thường xuyên về nghiệp vụ kiểm soát TTHC, kỹ năng hướng dẫn hồ sơ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; gắn kết quả giải quyết hồ sơ, tỷ lệ hài lòng, tỷ lệ hồ sơ quá hạn với trách nhiệm của người đứng đầu và đánh giá cán bộ, công chức.

(6) Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các vi phạm trong giải quyết TTHC. Thường xuyên kiểm tra việc niêm yết, công khai TTHC, thu phí, lệ phí, cấp chứng từ, giải quyết hồ sơ đúng hạn; công khai kết quả giám sát, phản ánh của người dân; kịp thời chấn chỉnh các biểu hiện hướng dẫn chưa đầy đủ, yêu cầu hồ sơ ngoài quy định, kéo dài thời gian giải quyết hoặc gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

2.3. Chỉ số hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Bộ phận một cửa, đạt 83,83%, xếp thứ 14/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,58% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Đánh giá về công chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến các dịch vụ hành chính công năm 2025 được đánh giá qua 03 tiêu chí thành phần: (1) Công chức Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện:* Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

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

- *Lý do:*

+ Ưu điểm: Năm 2025, tỉnh quan tâm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; duy trì hoạt động hiệu quả của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và triển khai nhiều giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, tỉnh tiếp tục duy trì cơ chế giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ thông qua hệ thống đánh giá hài lòng điện tử, tổ chức đánh giá sự hài lòng của người dân

đối với chính quyền địa phương cấp xã, về cung ứng dịch vụ công, tiến hành kiểm tra công vụ và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân trong quá trình thực hiện TTHC.

+ Tồn tại, hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 16,17% người dân đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Bộ phận một cửa. Trong đó, tỷ lệ người dân đánh giá bình thường và chưa hài lòng cao nhất tập trung ở nội dung “Công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC” với 16,82%; tiếp đến là nội dung “Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau 01 lần” với 15,94% và nội dung “Công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân” với 15,75%.

Kết quả trên cho thấy mặc dù chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức tại Bộ phận Một cửa đã được cải thiện, song vẫn còn những hạn chế nhất định trong kỹ năng hướng dẫn, khả năng hỗ trợ người dân trên môi trường số, tính thống nhất trong giải thích, áp dụng quy định và trải nghiệm phục vụ của người dân giữa các địa phương, đơn vị. Tại một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, nhất là sau sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, khối lượng hồ sơ tăng nhanh, phạm vi phục vụ rộng hơn trong khi điều kiện nhân lực, trang thiết bị và kỹ năng số của đội ngũ công chức chưa thật sự đồng đều, dẫn đến áp lực lớn trong quá trình tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý hồ sơ cho người dân.

Một số trường hợp người dân vẫn phản ánh việc hướng dẫn hồ sơ chưa thật sự rõ ràng, còn phải bổ sung hồ sơ nhiều lần; việc hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến có thời điểm chưa kịp thời, chưa theo hướng “cầm tay chỉ việc”, nhất là đối với người cao tuổi, người dân chưa thành thạo công nghệ. Bên cạnh đó, việc áp dụng quy định, quy trình giải quyết đối với một số thủ tục liên thông, thủ tục phát sinh tình huống đặc thù giữa các địa phương có lúc còn chưa thống nhất; kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống hành chính của một bộ phận công chức còn hạn chế, ảnh hưởng đến cảm nhận và mức độ hài lòng của người dân.

+ Nguyên nhân chủ yếu là do quá trình chuyển đổi số, số hóa hồ sơ và mở rộng giải quyết TTHC trên môi trường điện tử đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với đội ngũ công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Áp lực công việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tăng mạnh sau khi đẩy mạnh thực hiện phân cấp, ủy quyền, đặc biệt là trong giải quyết TTHC; số lượng công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ ở một số địa phương còn mỏng, khó khăn trong việc bảo đảm chất lượng phục vụ đồng đều, liên tục.

Bên cạnh đó, công tác kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ, theo dõi phản ánh của người dân tại một số cơ quan, đơn vị có thời điểm chưa thường xuyên;

việc sử dụng dữ liệu đánh giá hài lòng điện tử để phân tích, cảnh báo, chấn chỉnh chất lượng phục vụ chưa thật sự hiệu quả.

+ Giải pháp khắc phục: Để nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân đối với đội ngũ công chức trực tiếp thực hiện TTHC, trong thời gian tới, tỉnh cần tập trung triển khai đồng bộ một số giải pháp sau:

(1) Chuẩn hóa và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Tập trung rà soát, bố trí công chức có năng lực, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng số và kinh nghiệm thực tiễn trực tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa; tăng cường tập huấn chuyên sâu về kỹ năng hướng dẫn hồ sơ, xử lý tình huống phát sinh, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và kỹ năng phục vụ trong môi trường hành chính số.

(2) Tăng cường kiểm soát chất lượng hướng dẫn và giải quyết hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận. Thực hiện kiểm tra chặt chẽ việc hướng dẫn thành phần hồ sơ theo hướng “đúng, đủ, một lần”; hạn chế tối đa tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần. Đối với các thủ tục phức tạp, liên thông, cần xây dựng quy trình hướng dẫn thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị, thực hiện công khai rõ thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, quy trình xử lý để người dân dễ theo dõi, giám sát.

(3) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo trong hỗ trợ người dân và giám sát công chức thực thi công vụ. Tích hợp chatbot, trợ lý ảo AI trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để hỗ trợ người dân tra cứu thủ tục, tự kiểm tra thành phần hồ sơ, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ. Đồng thời khai thác dữ liệu thời gian thực để cảnh báo hồ sơ chậm muộn, hồ sơ bổ sung nhiều lần, tỷ lệ đánh giá hài lòng thấp theo từng cơ quan, đơn vị, công chức để kịp thời chấn chỉnh.

(4) Nâng cao hiệu quả giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa. Duy trì thường xuyên việc đánh giá hài lòng điện tử ngay sau khi giải quyết TTHC; công khai kết quả đánh giá theo từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Tăng cường kiểm tra công vụ đột xuất, giám sát qua hệ thống camera, dữ liệu điện tử và phản ánh hiện trường; xử lý nghiêm các trường hợp hướng dẫn không đầy đủ, gây phiền hà, chậm giải quyết hồ sơ hoặc có thái độ phục vụ chưa chuẩn mực.

(5) Rà soát, điều chỉnh việc bố trí nhân lực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phù hợp với khối lượng hồ sơ, đặc thù địa bàn và yêu cầu phục vụ người dân sau sắp xếp đơn vị hành chính. Đối với các địa bàn có số lượng hồ sơ lớn, địa bàn miền núi, biên giới, hải đảo, cần bố trí công chức có năng lực, kinh nghiệm, kỹ năng số trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận và xử lý hồ sơ; đồng thời duy trì lực lượng hỗ trợ tại chỗ để hướng dẫn người cao tuổi, người dân chưa thành thạo

công nghệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm người dân được phục vụ thuận tiện, kịp thời, không bị gián đoạn trong quá trình thực hiện thủ tục TTHC.

2.4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ, đạt 83,27%, xếp thứ 17/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,28% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Đánh giá về kết quả dịch vụ công được đánh giá thông qua 03 tiêu chí thành phần: (1) Kết quả giải quyết TTHC cho người dân được trả đúng hạn; (2) Kết quả giải quyết TTHC cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả giải quyết TTHC cho người dân bảo đảm tính công bằng.

- *Đơn vị trực tiếp thực hiện*: Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

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

- *Lý do*:

+ *Ưu điểm*: Trong năm 2025, bên cạnh việc nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và tăng cường công khai, minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, tỉnh cũng đã triển khai nhiều giải pháp kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ, giám sát chi tiết kết quả giải quyết hồ sơ đúng hạn, quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, trên Cổng dịch vụ công quốc gia; từng bước nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm của người dân trong quá trình thực hiện TTHC.

+ *Tồn tại, hạn chế*: Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 16,73% người dân đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng về kết quả dịch vụ. Trong đó, tỷ lệ người dân đánh giá bình thường và chưa hài lòng cao nhất tập trung ở nội dung “Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn” với 17,26%; tiếp đến là nội dung “Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác” với 16,57%; và nội dung “Kết quả giải quyết TTHC bảo đảm tính công bằng” với 16,35%.

Kết quả trên cho thấy mặc dù tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong cải cách TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ, song vẫn còn những hạn chế nhất định trong kiểm soát tiến độ xử lý hồ sơ, chất lượng giải quyết hồ sơ và tính đồng bộ trong tổ chức thực hiện giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Một số người dân vẫn phản ánh tình trạng thông tin trong kết quả giải quyết hồ sơ chưa thật sự rõ ràng, đầy đủ; việc cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử có thời điểm chưa kịp thời; việc hướng dẫn bổ sung hồ sơ trong một số trường hợp còn chưa thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị. Bên cạnh đó, mặc dù tỉnh đã tăng cường công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC, song tại một số địa phương vẫn còn tình trạng người dân cảm nhận việc giải quyết hồ sơ chưa thật sự đồng đều giữa các đối tượng, giữa hồ sơ trực tiếp và hồ sơ trực tuyến hoặc giữa các địa bàn.

+ Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2025, khối lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tăng, trong khi năng lực xử lý hồ sơ, hạ tầng công nghệ thông tin, mức độ liên thông dữ liệu và nhân lực tại một số địa phương chưa theo kịp yêu cầu thực tiễn. Một số TTHC còn liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều cấp xử lý; dữ liệu chưa được kết nối, chia sẻ đầy đủ dẫn đến việc luân chuyển, xác minh, bổ sung hồ sơ còn mất thời gian.

Bên cạnh đó, kỹ năng xử lý hồ sơ điện tử, kỹ năng kiểm soát tiến độ và kỹ năng hỗ trợ người dân của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế; việc khai thác dữ liệu giám sát hồ sơ quá hạn, hồ sơ bổ sung nhiều lần có thời điểm chưa hiệu quả. Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết hồ sơ ở một số cơ quan, đơn vị còn chưa thường xuyên; việc sử dụng kết quả đánh giá hài lòng của người dân để phân tích, chấn chỉnh chất lượng phục vụ chưa thật sự kịp thời.

+ Giải pháp khắc phục: Từ những tồn tại, hạn chế trong công tác cung ứng dịch vụ công năm 2025, có thể thấy một số vấn đề đã và đang ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của người dân. Để khắc phục tình trạng này, cần triển khai đồng bộ các giải pháp như sau:

(1) Tăng cường kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC trên toàn tỉnh, nhất là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Tiếp tục khai thác hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để giám sát thời gian thực đối với hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ bổ sung nhiều lần; thiết lập cơ chế tự động cảnh báo đối với hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ có nguy cơ quá hạn để kịp thời xử lý. Định kỳ hàng tháng công khai danh sách hồ sơ chậm muộn, tỷ lệ giải quyết đúng hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời yêu cầu người đứng đầu trực tiếp chỉ đạo xử lý đối với các lĩnh vực có tỷ lệ chậm muộn cao như đất đai, xây dựng, đầu tư, hộ tịch, chính sách xã hội.

(2) Tiếp tục tái cấu trúc quy trình giải quyết TTHC theo hướng “một lần khai báo - nhiều lần sử dụng”, giảm hồ sơ giấy, giảm thao tác và giảm thời gian xử lý cho người dân. rà soát toàn bộ các thủ tục có tỷ lệ bổ sung hồ sơ nhiều lần để chuẩn hóa thành phần hồ sơ, biểu mẫu và quy trình xử lý; đẩy mạnh số hóa hồ sơ đầu vào, tái sử dụng kết quả số hóa và kết nối dữ liệu giữa các cơ quan nhằm hạn chế yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có. Đồng thời mở rộng thực hiện TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; tăng tỷ lệ trả kết quả điện tử, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán trực tuyến nhằm giảm thời gian đi lại, chờ đợi của người dân.

(3) Nâng cao chất lượng kiểm soát hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã. Bố trí công chức có năng lực, kinh nghiệm trực tiếp kiểm tra thành phần hồ sơ, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ngay từ đầu theo hướng “hướng dẫn một lần, hoàn thiện một lần”; hạn chế tối đa tình trạng yêu cầu người dân bổ sung hồ sơ nhiều lần. Đối với các thủ tục phức tạp, liên

thông, cần xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn thống nhất toàn tỉnh, tích hợp mã QR, video hướng dẫn, biểu mẫu điện tử mẫu và công khai công khai trên Cổng dịch vụ công, màn hình điện tử, thiết bị tra cứu tại Bộ phận Một cửa để người dân dễ tiếp cận, thực hiện.

(4) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, dữ liệu số và trí tuệ nhân tạo trong theo dõi, hỗ trợ giải quyết TTHC. Nghiên cứu triển khai trợ lý ảo AI trên Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để hỗ trợ người dân tra cứu thủ tục, tự kiểm tra thành phần hồ sơ, hướng dẫn kê khai hồ sơ điện tử, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ và tiếp nhận phản ánh trực tuyến. Đồng thời khai thác dữ liệu lớn từ hệ thống để phân tích các nhóm thủ tục thường xuyên chậm muộn, hồ sơ bị trả lại nhiều lần, địa bàn có tỷ lệ hài lòng thấp nhằm kịp thời cảnh báo, điều hành và chấn chỉnh.

(5) Nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức và trách nhiệm người đứng đầu trong giải quyết TTHC. Giảm tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ bổ sung nhiều lần, mức độ hài lòng của người dân với đánh giá thi đua, xếp loại hằng tháng, hằng năm của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức trực tiếp xử lý hồ sơ. Tăng cường kiểm tra công vụ đột xuất, giám sát qua hệ thống camera, dữ liệu điện tử và phản ánh hiện trường; xử lý nghiêm các trường hợp chậm giải quyết hồ sơ, hướng dẫn chưa đầy đủ, gây phiền hà hoặc né tránh trách nhiệm trong phối hợp xử lý thủ tục liên thông.

(6) Tiếp tục nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về kết quả giải quyết TTHC. Duy trì đa dạng các kênh phản ánh như đường dây nóng, Cổng dịch vụ công, ứng dụng số, mạng xã hội chính thức và phản ánh trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; bảo đảm mọi phản ánh của người dân đều được tiếp nhận, xử lý và phản hồi công khai, đúng thời hạn. Định kỳ phân tích dữ liệu phản ánh, kiến nghị để nhận diện các lĩnh vực, địa phương còn nhiều bất cập, từ đó tập trung chỉ đạo khắc phục, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và mức độ hài lòng của người dân.

2.5. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, đạt 82,90%, xếp thứ 16/34 tỉnh, thành phố, cao hơn 0,41% so với chỉ số trung bình của cả nước.

Đánh giá về cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được thực hiện thông qua 03 tiêu chí thành phần gồm: (1) Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân dễ dàng phản ánh, kiến nghị; (2) Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân 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*: Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

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

- Lý do:

+ Ưu điểm: Năm 2025, các cơ quan, đơn vị tăng cường công khai các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; duy trì đường dây nóng, hệ thống đánh giá hài lòng điện tử; đồng thời đẩy mạnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên môi trường số. Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã chủ động rà soát, chấn chỉnh những tồn tại trong giải quyết TTHC thông qua phản ánh của người dân; tăng cường trách nhiệm giải trình và từng bước nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

+ Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn 17,01% người dân đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng đối với nội dung tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị. Trong đó: tỷ lệ người dân đánh giá bình thường và chưa hài lòng cao nhất tập trung ở nội dung “Bộ phận Một cửa bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân dễ dàng phản ánh, kiến nghị” với 17,23%; “Bộ phận Một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định” với 17,06% và nội dung “Bộ phận Một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời” với 17%.

Kết quả trên cho thấy mặc dù tinh đã duy trì nhiều kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, song hiệu quả xử lý và phản hồi tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn chưa đồng đều. Một số phản ánh, kiến nghị còn xử lý chậm, thời gian phản hồi kéo dài hoặc nội dung trả lời còn chung chung, chưa giải quyết dứt điểm vấn đề người dân quan tâm. Việc theo dõi, cập nhật tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường điện tử tại một số nơi chưa thật sự kịp thời, dẫn đến người dân còn khó khăn trong theo dõi kết quả xử lý. Một số phản ánh liên quan nhiều cơ quan, nhiều lĩnh vực nhưng cơ chế phối hợp xử lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị còn chưa chặt chẽ, ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giải quyết.

+ Nguyên nhân chủ yếu là do việc tích hợp, liên thông dữ liệu giữa các hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị chưa thật sự đồng bộ; công cụ theo dõi, giám sát tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị trên môi trường số chưa đầy đủ chức năng cảnh báo tự động, phân loại mức độ ưu tiên và đánh giá chất lượng xử lý. Bên cạnh đó, việc khai thác dữ liệu phản ánh, kiến nghị để phục vụ công tác quản lý, cảnh báo lĩnh vực phát sinh nhiều bức xúc của người dân còn hạn chế.

Ngoài ra, công tác kiểm tra, giám sát trách nhiệm giải trình, trách nhiệm phản hồi người dân, việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị có thời điểm còn chưa được quan tâm đúng mức. Một bộ phận cán bộ, công chức chưa thực sự coi phản ánh, kiến nghị của người dân là kênh thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

+ Giải pháp khắc phục: Căn cứ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong thời gian qua, để tiếp

tục phát huy những kết quả đạt được, khắc phục tồn tại, hạn chế, tỉnh cần triển khai một số nhóm giải pháp trọng tâm như sau:

(1) Tiếp tục hoàn thiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong giải quyết TTHC theo đúng quy định của Trung ương và của tỉnh. Rà soát, chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, theo dõi và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo hướng rõ trách nhiệm, rõ thời hạn, rõ kết quả xử lý; bảo đảm mọi phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến giải quyết TTHC đều được tiếp nhận, xử lý và phản hồi đầy đủ, đúng quy định.

(2) Đẩy mạnh khai thác, sử dụng hiệu quả các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên môi trường số, nhất là thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Thực hiện kết nối, đồng bộ dữ liệu phản ánh, kiến nghị giữa các hệ thống để bảo đảm theo dõi xuyên suốt quá trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả cho người dân. Đồng thời, tăng cường công khai mã QR, đường dẫn, số điện thoại đường dây nóng, hướng dẫn người dân gửi phản ánh, kiến nghị trực tuyến ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

(3) Nâng cao trách nhiệm giải trình và chất lượng phản hồi của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong xử lý phản ánh, kiến nghị. Yêu cầu việc trả lời phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm đúng nội dung, đúng thời hạn, rõ kết quả xử lý, tránh trả lời chung chung, hình thức hoặc chuyển lòng vòng giữa các cơ quan. Đối với các phản ánh liên quan nhiều cơ quan, nhiều cấp phải xác định rõ cơ quan chủ trì, thời hạn xử lý và trách nhiệm phối hợp để giải quyết dứt điểm, tránh kéo dài.

(4) Tăng cường ứng dụng công nghệ và dữ liệu số trong theo dõi, giám sát việc xử lý phản ánh, kiến nghị. Khai thác dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để tự động cảnh báo các phản ánh sắp quá hạn, phản ánh xử lý chậm hoặc phản ánh lặp lại nhiều lần; đồng thời định kỳ phân tích dữ liệu phản ánh, kiến nghị để nhận diện các lĩnh vực, địa bàn còn nhiều tồn tại, bất cập trong giải quyết TTHC nhằm kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

(5) Tăng cường kiểm tra, giám sát và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị gắn với đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Thường xuyên kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã; công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công và hệ thống đánh giá hài lòng điện tử. Đồng thời gắn kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức và trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện cải cách TTHC.

Chi tiết kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2025 tại Phụ lục kèm theo Báo cáo này.

III. DỰ BÁO MỘT SỐ TIÊU CHÍ KHÓ ĐẠT ĐIỂM TỐI ĐA TRONG NĂM 2026

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 2026 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 2026, 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 thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao: Do số lượng nhiệm vụ được giao ngày càng lớn, phạm vi rộng, thời hạn xử lý ngắn và thường xuyên phát sinh nhiệm vụ đột xuất. Một số nhiệm vụ liên quan nhiều cơ quan, đơn vị nên việc phối hợp, cung cấp thông tin đôi khi chưa kịp thời, ảnh hưởng tiến độ tham mưu và hoàn thành nhiệm vụ. Các cơ quan, đơn vị cần đẩy nhanh tiến độ thực hiện nhiệm vụ, đồng thời thường xuyên rà soát tiến độ để không có việc chậm, muộn theo yêu cầu.

3. Tiêu chí về xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị: Do một số văn bản cần xử lý có nội dung phức tạp, liên quan nhiều lĩnh vực nên phương án xử lý cần nhiều thời gian, sự phối hợp của các ngành, đồng thời đảm bảo theo đúng quy trình của Luật Ban hành VBQPPL, tuy nhiên theo yêu cầu của Bộ tiêu chí yêu cầu thời gian hoàn thành xử lý trong 30 ngày kể từ ngày cơ quan có thẩm quyền kiến nghị. Do vậy, khó để đạt điểm tối đa tại các tiêu chí này.

4. Tiêu chí về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: Theo thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia, các cơ quan, đơn vị vẫn còn tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn, theo yêu cầu của Bộ tiêu chí nếu tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn dưới 95% sẽ bị đánh giá 0 điểm, do vậy các cơ quan, đơn vị cần khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn để đạt điểm tối đa tại tiêu chí này.

5. Tiêu chí về thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách Nhà nước: Ngay từ đầu năm 2026, 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.

6. 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

hiều 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.

7. Tiêu chí về thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập: 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.

8. 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. ...

9. 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.

10. 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 2026, để đạt được điểm tối đa của tiêu chí, tỉnh cần phấn đấu hoàn thành vượt mức 100% các chỉ tiêu đặt ra.

11. 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 UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã: Tại một số lĩnh vực, điểm tự đánh giá đạt điểm tối đa, tuy nhiên điểm đánh giá của các Đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, lãnh đạo UBND cấp xã, lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã chưa cao, năm 2025 đạt tỷ lệ 85,73%; xếp thứ 11/34 tỉnh, thành phố. Do đó, để góp phần duy trì và nâng cao thứ hạng CCHC năm 2026, các cơ quan, đơn vị cần tích cực thực hiện toàn diện, đồng bộ các lĩnh vực CCHC, nâng cao hiệu quả công tác CCHC, đồng thời cần có sự đánh giá tích cực hơn của đại biểu HĐND tỉnh và lãnh đạo các cấp.

IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

Để đạt được mục tiêu chỉ số CCHC của tỉnh thuộc nhóm dẫn đầu cả nước theo Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh Ninh Bình lần thứ I, nhiệm kỳ 2025-2030 đã đề ra, trong thời tới cần tập trung một số giải pháp trọng tâm như sau:

1. Tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, các cơ quan, đơn vị, nhất là đối với các cơ quan được giao chủ trì lĩnh vực CCHC cần tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa trong chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân năm 2025. Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch về nâng cao chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân trong năm 2026 và những năm tiếp theo.

2. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh, trong đó tập trung nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn, giảm thiểu tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn, trường hợp có trễ hạn phải thực hiện nghiêm việc xin lỗi đối với tổ chức, công dân.

3. Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra thuộc thẩm quyền quản lý, góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

4. Đẩy nhanh tiến độ việc xử lý kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán Nhà nước của cơ quan kiểm toán Nhà nước và cơ quan thanh tra, kiểm tra có thẩm quyền; tăng cường cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập.

5. Tiếp tục xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số; thực hiện các giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình, thực hiện thanh toán trực tuyến.

6. Nâng cao hiệu quả triển khai các giải pháp để thu hút đầu tư của tỉnh, triển khai đồng bộ các giải pháp để hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội đã đề ra trong năm.

7. Tích cực, đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền đến người dân, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, các cơ quan, tổ chức về ý nghĩa Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của người dân; về nỗ lực, quyết tâm của các cấp, các ngành trong thực hiện CCHC và hiệu quả do CCHC mang lại, để người dân, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhìn nhận, đánh giá tích cực, tạo động lực để công tác CCHC triển khai tốt hơn trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo phân tích kết quả đánh giá Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2025, Sở Nội vụ trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Đ/c Đặng Thanh Sơn – PCT UBND tỉnh;
- GD, các PGD Sở Nội vụ;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Xuân Tuyền