

Số: /BC-SNV Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Đánh giá về kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) năm 2023 của Thành phố Hồ Chí Minh

I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX) NĂM 2023

1. Nội dung cơ bản Đề án xác định Chỉ số cải cách hành chính

Căn cứ Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10 tháng 11 năm 2022 của Bộ Nội vụ về phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” giai đoạn 2022 - 2030; Năm 2023, Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 757/QĐ-BNV ngày 25 tháng 9 năm 2023 về Kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Bộ tiêu chí xác định Chỉ số cải cách hành chính (Chỉ số CCHC) cấp tỉnh được cấu trúc thành 8 lĩnh vực đánh giá, 37 tiêu chí, 88 tiêu chí thành phần, cụ thể:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 7 tiêu chí và 2 tiêu chí thành phần;
- Cải cách thể chế: 4 tiêu chí và 8 tiêu chí thành phần;
- Cải cách thủ tục hành chính (TTHC): 5 tiêu chí và 19 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tổ chức bộ máy: 3 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần;
- Cải cách chế độ công vụ: 7 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tài chính công: 3 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;
- Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số: 3 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần;
- Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh: 5 tiêu chí, 8 tiêu chí thành phần.

2. Phương pháp đánh giá

2.1. Tự đánh giá của các tỉnh, thành phố: Các tỉnh, thành phố tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh, thành

phổ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định trong Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh và hướng dẫn của Bộ Nội vụ **(68/100 điểm)**.

2.2. Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) **chiếm 10/100 điểm**. Đối tượng khảo sát là người dân từ 18 tuổi trở lên; thực hiện theo Công văn số 7156/BNV-CCHC ngày 06 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc triển khai kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023. Công tác khảo sát do Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam (VietNamPost) tiến hành khảo sát các đối tượng liên quan, phục vụ cho xác định Chỉ số cải cách hành chính, gửi và thu hồi phiếu điều tra, báo cáo Bộ Nội vụ.

2.3. Đánh giá thông qua điều tra xã hội học (ĐTXHH) với số điểm **22/100 điểm**. Việc ĐTXHH được tiến hành trực tuyến qua hệ thống khảo sát của Bộ Nội vụ gửi trực tiếp đến hộp thư điện tử của đối tượng khảo sát gồm:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố;
- Lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;
- Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;
- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện;

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2023 CỦA THÀNH PHỐ

1. Tình hình triển khai thực hiện đánh giá Chỉ số cải cách hành chính Thành phố

- Thực hiện Kế hoạch của Bộ Nội vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố về các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Sở Nội vụ đã chủ động tham mưu Thành phố ban hành Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số CCHC của Thành phố năm 2023¹ và Kế hoạch thực hiện công tác tự đánh giá, chấm điểm xác định Chỉ số CCHC của Thành phố năm 2023². Trong đó, phân công nhiệm vụ cụ thể và tiến độ thời gian thực hiện đối với các sở, ngành có liên quan để tham mưu xác định Chỉ số CCHC của Thành phố năm 2023 đúng theo yêu cầu của Bộ Nội vụ, gửi nội dung tự chấm điểm về Sở Nội vụ tổng hợp, cụ thể:

¹ Kế hoạch số 4991/KH-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

² Kế hoạch số 6440/KH-UBND ngày 23 tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

1.1. Sở Nội vụ

- Lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính: tiêu chí 1.1; 1.2; 1.3; 1.5.

- Lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy.

- Lĩnh vực Cải cách chế độ công vụ.

1.2. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính: tiêu chí 1.7 (Văn phòng Chính phủ thẩm định, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố không thực hiện tự đánh giá).

b) Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính.

1.3. Sở Tư pháp: Lĩnh vực Cải cách thể chế.

1.4. Sở Tài chính:

a) Lĩnh vực Cải cách tài chính công: tiêu chí 6.1.2; 6.1.3; 6.2; 6.3.

b) Lĩnh vực Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội: tiêu chí 8.3.3; 8.4.

1.5. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính: tiêu chí 1.4.

b) Lĩnh vực Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

1.6. Sở Kế hoạch và Đầu tư:

a) Lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính: tiêu chí 1.6.

b) Lĩnh vực Cải cách tài chính công: tiêu chí 6.1.1.

c) Lĩnh vực Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh: tiêu chí 8.2; 8.3.1; 8.3.2; 8.5.

Các tiêu chí được phân công trên đây thuộc nội dung điểm thẩm định. Còn lại là các tiêu chí thành phần thuộc nội dung điều tra xã hội học, khảo sát lãnh đạo, quản lý và SIPAS (liệt kê tại Phụ lục 1 đính kèm).

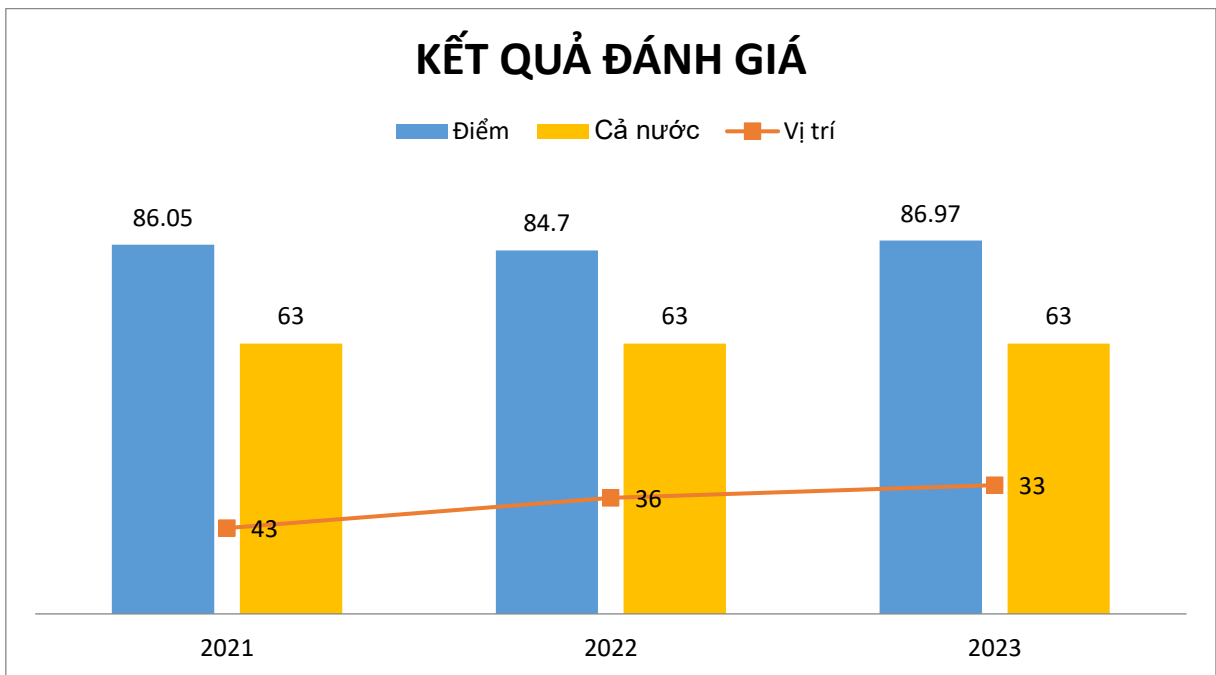
III. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ NĂM 2023

1. Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2023

Ngày 17 tháng 4 năm 2024, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ đã tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính và Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các

ting, thành phố trực thuộc Trung ương³. Theo kết quả công bố của Bộ Nội vụ trong 03 năm gần đây, Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index) của Thành phố Hồ Chí Minh có sự chuyển biến tích cực theo từng năm. Năm 2021, đạt 86,05 điểm, xếp thứ 43/63; Năm 2022, đạt 84,70 điểm xếp thứ 36/63 tỉnh, thành phố; Năm 2023 đạt **86,97** điểm, xếp thứ **33/63** tỉnh, thành phố (tăng về điểm số, thứ hạng và đạt 08/08 lĩnh vực đều cao hơn mức trung bình cả nước). Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, kết quả Cải cách hành chính trong năm 2023 mà các địa phương đạt được là khá toàn diện trên tất cả các lĩnh vực. Theo đánh giá, Chỉ số Cải cách hành chính của các tỉnh, thành phố đã trở lại quỹ đạo tăng trưởng tích cực, giá trị trung bình năm 2023 đạt 86,98%, cao hơn 2,19% so với năm 2022; đây là lần thứ 5 liên tiếp có Chỉ số Cải cách hành chính của các địa phương đạt giá trị trung bình trên 80%. Theo thống kê, trong lịch sử đánh giá từ năm 2012 đến nay, năm 2023 là năm đầu tiên cả 63 tỉnh, thành phố đều đạt kết quả Chỉ số CCHC trên 80%. Cùng với đó, 32/63 địa phương đạt kết quả Chỉ số CCHC cao hơn mức trung bình của cả nước; 57/63 tỉnh, thành phố có Chỉ số CCHC tăng trưởng cao hơn so với năm 2022, **trong đó có Thành phố Hồ Chí Minh.**

Biểu đồ so sánh kết quả Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố từ năm 2021 đến năm 2023



2. Phân tích kết quả đạt được theo từng lĩnh vực của chỉ số cải cách hành chính của thành phố

³ Quyết định số 273/QĐ-BNV ngày 10 tháng 4 năm 2024 của Bộ Nội vụ.

* So sánh với 05 thành phố lớn: gồm Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ

Khác với năm 2022, Thành phố Hồ Chí Minh có sự tăng hạng tích cực tuy về điểm số tăng khá khiêm tốn. Trong đó, Thành phố xếp trên Cần Thơ 9 bậc, xếp sau Hà Nội, Đà Nẵng, Hải Phòng tuy nhiên nếu quan sát thứ bậc của mỗi thành phố qua 02 năm, Thành phố Hồ Chí Minh có sự gia tăng đều đặn, bền vững trong khi đó cả 04 thành phố còn lại chỉ giữ hạng gồm Hà Nội và Hải Phòng; giảm hạng gồm Đà Nẵng (giảm 7 bậc), Cần Thơ (giảm 16 bậc) (chi tiết tại Phụ lục 2).

Bên cạnh đó, điểm các Chỉ số thành phần so sánh từ năm 2022 có sự chênh lệch nhiều với năm 2023. Nếu như ở năm 2022, chỉ có 04/08 lĩnh vực được cải thiện là chỉ đạo, điều hành; cải cách TTHC; cải cách tài chính công và sự tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội, 04 lĩnh vực còn lại (gồm cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy, cải cách chế độ công vụ, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số đều giảm rõ rệt cả về điểm số và thứ hạng; có 02/08 Chỉ số thành phần thuộc lĩnh vực (4) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính và lĩnh vực (5) Cải cách chế độ công vụ chỉ đạt dưới mức trung bình cả nước (mức trung bình 80%), không có sự chuyển biến từ năm 2021 đến năm 2022. Các chỉ số thành phần ở 06 lĩnh vực còn lại đều đạt trên mức trung bình cả nước.

* Hình ảnh minh chứng Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố năm 2022 và năm 2023 theo lĩnh vực (trích xuất từ phần mềm Quản lý chấm điểm xác định Chỉ số Cải cách hành chính của Bộ Nội vụ)

* Năm 2022

PHẦN MỀM QUẢN LÝ CHẤM ĐIỂM XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH						
CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2023						
Kết quả đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính cho đơn vị TP. Hồ Chí Minh						
Hiển thị tất cả tiêu chí Thu nhỏ tất cả tiêu chí						
Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Tỷ lệ đánh giá	Tài liệu kiểm chứng/Giải trình	Thấm định	Ý kiến hội đồng thẩm định	Chỉ số
1. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC	9,5	8		9,4441		99%
2. CẢI CÁCH THỂ CHẾ	10	6		8,1146		81%
3. CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	13	12,9863		12,9863		100%
4. CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	10,5	5,5		7,7811		74%
5. CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	15	5		11,6106		77%
6. CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12	7,7717		10,3944		87%
7. XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ	13,5	12,1848		10,8517		80%
8. TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI	16,5	5,5588		13,518		82%
Tổng điểm	100	63,0016		84,7008		
Hiển thị tất cả tiêu chí Thu nhỏ tất cả tiêu chí						

Đơn vị quản lý: Vụ Cải cách hành chính Bộ Nội vụ
 Trụ sở: Số 8 - Tôn Thất Thuyết - Nam Từ Liêm - Hà Nội
 Điện thoại: (0246) 2820327 - Fax: (0246) 2820327 - Email: vucchc@moha.gov.vn

Đến năm 2023, tất cả 08/08 Chỉ số thành phần của Thành phố đều đạt trên mức trung bình cả nước (>80%).

Năm 2023

PHẦN MỀM QUẢN LÝ CHẤM ĐIỂM XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2023

Kết quả đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính cho đơn vị TP. Hồ Chí Minh

Hiện thị tất cả tiêu chí Thu nhỏ tất cả tiêu chí

Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng/Giải trình	Thẩm định	Ý kiến hội đồng thẩm định	Chỉ số
▶ 1 CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC	9,5	9,5		9,3167		98%
▶ 2 CẢI CÁCH THỂ CHẾ	10	6		8,3407		83%
▶ 3 CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	13	12,3649		11,0657		85%
▶ 4 CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	10,5	6,2021		9,3187		89%
▶ 5 CẢI CÁCH CHẾ ĐỘ CÔNG VỤ	15	5,5		12,4784		83%
▶ 6 CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12	7,7014		10,3644		86%
▶ 7 XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐIỆN, CHÍNH QUYỀN SỐ	13,5	12,405		11,8104		87%
▶ 8 TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI	16,5	6,1176		14,2768		87%
Tổng điểm	100	65,7910		86,9718		

Hiện thị tất cả tiêu chí Thu nhỏ tất cả tiêu chí

Báo cáo đính kèm Xuất file

Đơn vị quản lý: Vụ Cải cách hành chính Bộ Nội Vụ
Trụ sở: Số 8 - Tôn Thất Thuyết - Nam Từ Liêm - Hà Nội
Điện thoại: (0246) 2820327 - Fax: (0246) 2820327 - Email: vucchc@moha.gov.vn
Đơn vị phát triển: Trung tâm Công nghệ Thông tin & Truyền thông - Tp Cần Thơ

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

2.1.1. Kết quả

Năm 2023, công tác chỉ đạo, điều hành tiếp tục có thêm 01 tiêu chí về thực hiện đối thoại của lãnh đạo tỉnh, thành phố với người dân, doanh nghiệp để tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc về thể chế, cơ chế chính sách.

Nhìn chung, công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính tiếp tục nhận được sự quan tâm, sâu sát của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; hoạt động thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính đã được đẩy mạnh, với nhiều hình thức phong phú đã mang lại hiệu quả trong việc nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về nhiệm vụ cải cách hành chính; có nhiều sáng kiến, mô hình giải pháp được triển khai, áp dụng; được Bộ Nội vụ đánh giá đạt **9,32/9,5 điểm (tỷ lệ 98%)** được xếp thứ tự **27/63** tỉnh, thành phố, giảm 13 hạng so với năm 2022, chứng tỏ rằng công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính tại những tỉnh, thành phố khác đều có chuyển biến tích cực, nâng cao về mặt chất lượng, đảm bảo đầy đủ và đúng hạn theo yêu cầu, chỉ đạo.

Thành phố cần cầu thị và nghiên cứu các cách làm hay, mô hình mới trong từng lĩnh vực cụ thể của các tỉnh, Thành phố khác để tiếp tục ứng dụng và phát triển trên địa bàn Thành phố.

2.1.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 0,18 điểm

Thành phố bị trừ **0,18 điểm** tại tiêu chí 1.7 “Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao” do Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố phụ trách. Nội dung này Ủy ban nhân dân Thành phố không thực hiện tự đánh giá, mà căn cứ vào báo cáo của Văn phòng Chính phủ. Theo đó, Thành phố bị trừ điểm là do Thành phố có 22/150 nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đã hoàn thành nhưng quá hạn⁴ (Tổng số nhiệm vụ được giao không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn).

2.2. Cải cách thể chế

2.2.1. Kết quả

Năm 2023, công tác cải cách thể chế tiếp tục xếp thứ hạng thấp nhiều năm liền dù Thành phố đã cố gắng, khắc phục những hạn chế mà các đoàn kiểm tra của Trung ương và kết quả kiểm tra của Thành phố đã nêu ra; kết quả chỉ đạt **8,34/10⁵** điểm, tỷ lệ 83%, có tăng điểm nhưng giảm 3 bậc với năm 2022⁶, **hạng 63/63**, thấp hơn trung bình của cả nước.

2.2.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 1,66 điểm

* Đối với điểm thẩm định:

Thành phố bị trừ **1,66 điểm** tại tiêu chí “Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra kiến nghị” do Sở Tư pháp phụ trách.

Nguyên nhân: Theo thẩm định của Bộ Tư pháp, trong năm 2023, Cục Kiểm tra văn bản QPPL đã kết luận văn bản trái đối với 02 văn bản do Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành (Kết luận kiểm tra số 28/KL-KTrVB ngày 26 tháng 7 năm 2023 đối với Quyết định số 995/QĐ-UBND ngày 23 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về quy định chuẩn nghèo đa chiều thành phố giai đoạn 2021 - 2025 và Nghị quyết số 04/2023/NQ-HĐND ngày 12 tháng 7 năm 2023 của Hội đồng nhân dân (HĐND) Thành phố Hồ Chí Minh quy định các khoản thu và mức thu, cơ chế quản lý thu chi đối với các dịch vụ phục vụ, hỗ trợ hoạt động giáo dục của cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm học 2023 - 2024). Tuy nhiên, đến nay, mới có Quyết định số 995/QĐ-UBND được xử lý, còn Nghị quyết số 04/2023/NQ-HĐND chưa hoàn thành việc xử lý. Đồng thời, tính đến ngày 16 tháng 3 năm 2024, Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản) chưa nhận được kết quả xử lý cuối cùng.

* Đối với điểm điều tra xã hội học (ĐTXHH):

⁴ Theo Báo cáo số 66/BC-VPCP ngày 03 tháng 01 năm 2024 của Văn phòng Chính phủ về tình hình thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.

⁵ Gồm điểm thẩm định là 5.24 điểm; điểm ĐTXHH là 3.1 điểm.

⁶ Năm 2022 đạt 8.11/10 điểm, tỷ lệ 81,10%, xếp thứ 60 tăng 3 bậc so với năm 2021 ở vị trí 63/63 tỉnh, thành phố.

Năm 2023, mặc dù Thành phố có cải thiện chất lượng văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) nhưng kết quả điểm khảo sát đánh giá chưa cải thiện nhiều, chỉ đạt 3,1/4 điểm (bị trừ 0,9 điểm), bị trừ ít hơn so với năm 2022 và 2021⁷.

Kết quả này có thể cho chúng ta thấy, các văn bản quy phạm pháp luật do Thành phố ban hành vẫn còn bất cập, vướng mắc trong quá trình thực thi do nhiều nguyên nhân khác nhau mà chính các Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, lãnh đạo các Sở, lãnh đạo 22 quận - huyện, thành phố Thủ Đức và lãnh đạo cấp phòng thuộc sở đánh giá nhìn nhận. Do đó, trong thời gian tới cần phải nâng cao chất lượng các văn bản quy phạm pháp luật do Thành phố ban hành đi sát với thực tiễn, đồng bộ, hợp lý từ khâu soạn thảo, lấy ý kiến, đến thẩm định và ban hành.

2.3. Lĩnh vực cải cách TTHC

2.3.1. Kết quả

Công tác cải cách TTHC triển khai thực hiện một cách nghiêm túc với nhiều giải pháp, sáng kiến, mô hình tiêu biểu về giải quyết TTHC để phục vụ người dân và doanh nghiệp đã được công nhận và áp dụng từ Thành phố đến địa phương. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục thực hiện, từng bước nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ Nhân dân. Công tác khảo sát, lấy ý kiến người dân được duy trì thường xuyên thể hiện cố gắng, nỗ lực khắc phục những hạn chế. Kết quả đạt **11,07/13** điểm, tương ứng đạt 85%, xếp hạng **60/63**, đây là một trong 02 lĩnh vực bị giảm điểm⁸ ở năm 2023 cùng với lĩnh vực (6) Cải cách tài chính công.

2.3.2. Điểm trừ và nguyên nhân: Tổng điểm trừ là 1,93 điểm

Tổng điểm trừ của Thành phố là 1,93 điểm tại tiêu chí “Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC”, thuộc lĩnh vực của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố phụ trách tham mưu.

Nguyên nhân: Theo kết quả thẩm định của Văn phòng Chính phủ, Thành phố bị trừ điểm ở 03/05 tiêu chí thành phần “Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ”, đạt 2,4/3 điểm, trừ 0,6 điểm; tiêu chí “Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC”, đạt 4,9/5 điểm, trừ 0,1 điểm; tiêu chí “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh” đạt 0,9/1 điểm, trừ 0,1 điểm.

Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm 2023 (cả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) là 10.123.044, trong khi đó số hồ sơ TTHC đã công khai kết quả giải quyết trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh chỉ đạt 790.000 hồ sơ, tỷ lệ chỉ đạt 7,8%. Do đó,

⁷ Năm 2022, chỉ đạt 2,86/4 điểm (bị trừ 1,14 điểm), tỷ lệ 71,5%.

⁸ Năm 2022, đạt 12,99/13 điểm, kết quả chỉ số đạt 99,92% cao hơn năm 2021 là 97,53%.

Thành phố chưa thể đạt điểm cao ở tiêu chí thành phần này.

Trong năm 2023, TP HCM đã giải quyết được 10.123.044 hồ sơ. Do việc đánh giá được thực hiện khách quan trên hệ thống báo cáo của Văn phòng Chính phủ thông qua dữ liệu liên thông nên dù Thành phố đã có nhiều chuyển biến tích cực đáng ghi nhận nhưng lĩnh vực cải cách TTHC vẫn là một trong các nội dung Thành phố bị trừ điểm trong nhiều năm nay. Đánh giá một cách khách quan, mặc dù số lượng hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn được tăng lên và số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn chiếm tỷ lệ rất nhỏ nhưng nếu tính theo con số tuyệt đối thì số lượng hồ sơ trễ hạn của Thành phố là rất lớn. Thêm vào đó, tỷ lệ hồ sơ được công khai kết quả giải quyết trên Cổng Dịch vụ công của Thành phố còn quá thấp. Chính vì thế, các cấp, các ngành cần quyết liệt hơn nữa trong việc chỉ đạo giải quyết dứt điểm những hồ sơ trễ hạn và tồn đọng và thực hiện chặt chẽ, thông suốt kịp thời công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Thành phố nhằm đảm bảo lợi ích, quyền lợi của người dân và doanh nghiệp và đạt được ghi nhận của Trung ương đối với lĩnh vực này.

2.4. Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy

2.4.1. Kết quả

Năm 2023, tổng điểm của lĩnh vực này có sự chuyển biến tích cực, tăng đến **1,54** điểm so với năm 2022, đạt **9,32/10,5 điểm**⁹, bị trừ 1,18 điểm, tương ứng **89%**, xếp hạng **56/63** tỉnh, thành phố, tăng **7 bậc** so với năm 2022¹⁰, đạt trên mức trung bình của cả nước. Đây là kết quả của sự nỗ lực rất lớn của các ngành, các cấp và cơ quan phụ trách tham mưu là Sở Nội vụ trong năm qua nhằm khắc phục các điểm hạn chế về công tác sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị (đạt 5,5/6,5 điểm).

Đây là năm đầu tiên Thành phố tăng điểm ở lĩnh vực này sau 02 năm liên tục Thành phố bị giảm điểm ở năm 2021 - 2022.

2.4.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 1,18 điểm

* Đối với điểm thẩm định:

- Thành phố được ghi nhận mức tự đánh giá (tự trừ) ở **01** tiêu chí “Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021” do Sở Nội vụ phụ trách. Do đó, năm 2023, sự nỗ lực thực hiện và giải trình nội dung này đã được Bộ Nội vụ ghi nhận đạt **0,7/1 điểm** so với 02 năm 2021 và 2022 (bị trừ hết điểm). Các tiêu chí

⁹ Gồm điểm thẩm định là 6.2 điểm; điểm ĐTXHH là 3.12 điểm

¹⁰ Năm 2022, chỉ đạt 7,78/10,5 điểm, tương ứng 74,10% và đứng vị trí thứ 63/63 tỉnh, thành phố, đạt dưới mức trung bình cả nước; giảm hơn 6% so với kết quả của năm 2021 là 80,4%.

thành phần còn lại đều được ghi nhận trọn điểm theo điểm tự chấm của Thành phố.

* Đối với điểm ĐTXHH:

Bên cạnh đó, tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính được khảo sát đạt đến **3,12/4 điểm (bị trừ 0,88 điểm)**, cao hơn so với năm 2022 là 2,78/4 điểm (bị trừ 1,22 điểm) và năm 2021 là 2,83/4,5 điểm (bị trừ 1,67 điểm).

Qua phân tích các nội dung khảo sát Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, lãnh đạo các Sở, lãnh đạo 22 quận - huyện, thành phố Thủ Đức và lãnh đạo cấp phòng thuộc sở việc thực hiện quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân Thành phố, “Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của Thành phố”; “Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương” và “Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa Thành phố và huyện” đều cao hơn năm 2022, vượt trên mức 70%. Điều đó cho thấy công tác sắp xếp tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố đã có cải thiện, tuy nhiên để đạt hiệu quả như mong đợi, Thành phố cần chú trọng giải quyết dứt điểm các trường hợp chồng chéo, chưa phân định rõ ràng chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị. Việc phân cấp, ủy quyền cần được đẩy mạnh thực hiện hơn nữa gắn với tăng cường kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những trường hợp thực hiện không đúng theo quy định.

2.5. Lĩnh vực cải cách chế độ công vụ

2.5.1. Kết quả

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, công tác cải cách chế độ công vụ được tập trung đẩy mạnh thực hiện trong năm 2023. Thành phố đã ban hành và triển khai thực hiện nhiều Đề án về nâng cao chế độ công vụ, nâng cao chất lượng độ ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Kết quả đạt **đạt 12,48/15 điểm¹¹ (tỷ lệ 83%)**, cao hơn so với năm 2022 đạt 11,63/15 điểm (tỷ lệ 77,53%) và với năm 2021 là 81,84%. Ở lĩnh vực này, Thành phố vươn lên hạng **35/63** tỉnh, thành phố, tăng **17 bậc** so với năm 2022.

2.5.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 2,52 điểm

* Đối với điểm thẩm định:

Thành phố được ghi nhận mức tự đánh giá (tự trừ) **0,5 điểm**, đạt **1/1,5 điểm** ở 01 tiêu chí “Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên

¹¹ Gồm điểm thẩm định là 5.5 điểm; điểm ĐTXHH là 6.98 điểm

chức” do Sở Nội vụ phụ trách. Nguyên nhân do trong năm, Thành phố có cán bộ, công chức lãnh đạo cấp phòng thuộc các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và tương đương bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên. Nội dung này, Bộ Nội vụ đồng ý với mức điểm tự đánh giá của Thành phố. Các tiêu chí thành phần còn lại đều được ghi nhận trọn điểm.

* Đối với điểm ĐTXHH:

Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức được khảo sát **đạt 6,98/9 điểm (bị trừ 2,02 điểm)**, cao hơn năm 2022 đạt 6,63/9 điểm (bị trừ 2,37 điểm), thấp hơn kết quả năm 2021 là 4,2/6 (bị trừ 1,8 điểm), điều đó là một trong những nguyên nhân đưa thứ hạng của Thành phố chưa thể tăng cao về thứ bậc so với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Qua xem xét điểm thành phần cho thấy, Thành phố rất quan tâm, sâu sát chỉ đạo đối với lĩnh vực này nhưng chưa đạt được hiệu quả như mong muốn, đáp ứng sự kỳ vọng của chính đội ngũ lãnh đạo, quản lý của Thành phố. Chính vì thế, để hoàn thành các mục tiêu trong năm nay, Thành phố cần phải tập trung, quyết liệt hơn nữa trong đẩy mạnh thực hiện cải cách chế độ công vụ, cải thiện những vấn đề tồn tại; xác định nâng cao trách nhiệm công vụ là yếu tố trọng tâm năm 2024.

2.6. Lĩnh vực cải cách tài chính công

2.6.1. Kết quả

Thành phố luôn được quan tâm triển khai thực hiện đúng các quy định của Trung ương, kết quả tổng điểm chỉ số lĩnh vực này **đạt 10,36/12 điểm¹²** (bị trừ 1,64 điểm), tương ứng tỷ lệ **86%**, xếp thứ **31/63** tỉnh, thành phố, thấp hơn so với năm 2022 đạt 10,39/12, tỷ lệ 86,58% và xếp thứ 21/63 tỉnh, thành phố; tăng so với năm 2021 là 1,77%.

2.6.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 1,64 điểm

* Đối với điểm thẩm định, Thành phố bị trừ ở **03** tiêu chí:

- **Trừ 0,29 điểm** ở tiêu chí “Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước” do Sở Kế hoạch và Đầu tư phụ trách. Bộ Tài chính đồng ý với nội dung giải trình và mức điểm tự đánh giá của Thành phố, đạt **0,71/1 điểm**.

Nguyên nhân: Trong năm 2023, Thành phố được Thủ tướng Chính phủ giao số vốn là 70.518,116 tỷ đồng (trong đó số vốn cân đối từ ngân sách trung ương là 15.292,981 tỷ đồng, vốn cân đối từ ngân sách địa phương là 55.225,135 tỷ đồng). Về giao vốn: (1) Đối với nguồn vốn Ngân sách Trung ương:

¹² Gồm điểm thẩm định là 7.45 điểm; điểm khảo sát lãnh đạo, quản lý là 2.91 điểm

Thành phố đã phân bổ số vốn với tổng số là 14.996,981 tỷ đồng, đối với số vốn còn lại Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã có Công văn số 6768/BKHĐT-TH ngày 19 tháng 8 năm 2023 đề nghị Thành phố không tiếp tục phân bổ và hủy dự toán; (2) Đối với nguồn vốn Ngân sách địa phương: Thành phố là đơn vị tự cân đối, theo đó đã cân đối và giao được số vốn là 53.637,330 tỷ đồng. Đối với số vốn Thành phố chưa cân đối và giao đủ đã có CV số 3667/UBND-DA ngày 28 tháng 7 năm 2023 kiến nghị Bộ Tài chính điều chỉnh giảm cho phù hợp với khả năng cân đối của Thành phố. Như vậy, số kế hoạch giao trong năm 2023 của Thành phố chỉ là 68.634 tỷ đồng, Thành phố đã giải ngân được 48.402 tỷ đồng, đạt tỷ lệ 70,0%.

- **Trừ 0,01 điểm** ở tiêu chí “Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách” do Sở Tài chính phụ trách. Nguyên nhân: Theo kết quả kiểm tra, rà soát của Bộ Tài chính tại thời điểm ngày 31 tháng 12 năm 2020, số dư tạm ứng ngân sách Thành phố là 28.041.000.773.197 đồng. Đến hết niên độ 2023, Thành phố xử lý thu hồi, hoàn trả tạm ứng ngân sách Thành phố là 27.947.080.108.474 đồng. Dư nợ tạm ứng ngân sách Thành phố còn lại là 93.920.664.723 đồng. Tỷ lệ thực đạt được: 0,9967 (= 27.947.080.108.474 đồng/28.041.000.773.197 đồng * 1), **đạt 0,99/1 điểm**.

- **Trừ 0,25 điểm** ở tiêu chí “Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên” do Sở Tài chính phụ trách. Nguyên nhân: Qua rà soát, Bộ Tài chính nhận định Thành phố không có thêm đơn vị tự bảo đảm từ 70% đến dưới 100% chi thường xuyên trong năm 2023. Mức điểm ở tiêu chí này chỉ **đạt 0,5/0,75 điểm**.

* Đối với đánh giá khảo sát của các Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, lãnh đạo các sở, lãnh đạo 22 quận - huyện, thành phố Thủ Đức và lãnh đạo cấp phòng thuộc sở chỉ **đạt 2,91/4 điểm (bị trừ 1,09 điểm)**. Trong đó, các nội dung khảo sát về “Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính”; “Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị”; “Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công” và “Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị SNCL” có kết quả tương đương **75%**, cao hơn ở năm 2022 (khoảng 65%).

2.7. Lĩnh vực xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số

2.7.1. Kết quả

Tổng điểm lĩnh vực này đạt **11,81/13,5 điểm¹³**, tương ứng **87%**, xếp hạng **12/63, tăng 7%** so với năm 2022 chỉ đạt 10,85/13,5 (tỷ lệ 80,67%) và xếp hạng 19/63 tỉnh, thành phố trong cả nước. Điểm này tăng 3% so với năm 2021 (84,05%).

¹³ Gồm điểm thẩm định là 11.02 điểm; điểm khảo sát lãnh đạo, quản lý là 0.79 điểm

2.7.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 1,69 điểm

* Đối với điểm thăm định, Thành phố bị trừ ở **03** tiêu chí do Sở Thông tin và Truyền thông phụ trách:

- **Trừ 0,65 điểm** tại tiêu chí “Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức”. Nguyên nhân: Theo số liệu trên hệ thống quốc gia, Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá Thành phố chỉ có 06/17 dịch vụ dữ liệu có trên NDXP được đưa vào sử dụng chính thức, **đạt 0,35/1 điểm**.

- **Trừ 0,09 điểm** tại tiêu chí “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình”. Nguyên nhân: Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của Thành phố là 432.067/461.241 hồ sơ, tỷ lệ 93,67%, **đạt 1,41/1 điểm**. Nội dung này, Bộ Thông tin và Truyền thông đồng ý theo mức điểm tự đánh giá của Thành phố.

- **Trừ 0,24 điểm** tại tiêu chí “Thực hiện thanh toán trực tuyến”. Nguyên nhân: Theo thăm định của Văn phòng Chính phủ, tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến là 464/889 hồ sơ trên tổng số TTHC đang triển khai thanh toán trực tuyến, **đạt 1,26/1,5 điểm**. Nội dung này, Văn phòng Chính phủ trừ thêm **0,24 điểm** so với mức điểm tự đánh giá của Thành phố.

Có thể thấy rằng nội dung điểm trừ chủ yếu xoay quanh những vấn đề liên quan đến Hệ thống giải quyết TTHC mà Thành phố đã chính thức vận hành từ năm 2022, đến nay đã được 1 năm hoạt động tuy nhiên, tỷ lệ “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”; “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình” và “Thực hiện thanh toán trực tuyến” vẫn chưa đạt hiệu quả như mong muốn. Chính vì thế, Thành phố cần khẩn trương chỉ đạo đơn vị liên quan đẩy mạnh và thực hiện đồng bộ việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đồng thời thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn chuyên đề cho các cơ quan, đơn vị để nâng cao hiệu quả vận hành; tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp tham gia dịch vụ công trực tuyến dễ dàng hơn.

* Ngoài ra, khảo sát của các Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, lãnh đạo các sở, lãnh đạo 22 quận - huyện, thành phố Thủ Đức và lãnh đạo cấp phòng thuộc sở đánh giá “Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố” **đạt 0,79/1 điểm (bị trừ 0,21 điểm)**, tỷ lệ 79%, cao hơn so với năm 2022 chỉ

đạt 0,75/1 điểm, tỷ lệ 75%. Kết quả này phản ánh Thành phố cần quan tâm hơn nữa trong việc nâng cao chất lượng Công thông tin điện tử của Thành phố.

2.8. Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố

2.8.1. Kết quả

Đối với lĩnh vực này, Thành phố đạt **14,28/16.5 điểm¹⁴**, tương ứng tỷ lệ **87%**, xếp hạng **02/63**, tăng **19 hạng**, cao vượt trội so với năm 2022, đạt 13,52/16,5 điểm, đạt tỷ lệ 81,94% và xếp hạng thứ 21/63 trong cả nước và vị trí 4/5 thành phố thuộc Trung ương; tăng so với năm 2021 là 2,84%. Kết quả trên phản ánh Thành phố đã triển khai thực hiện nhiều giải pháp trên các lĩnh vực nhằm nỗ lực hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố trong năm 2023, bao gồm cải thiện các tiêu chí “Mức độ thu hút đầu tư của Thành phố”; “Mức độ phát triển doanh nghiệp của Thành phố”; “Thực hiện thu ngân sách hàng năm của Thành phố theo Kế hoạch được Chính phủ giao” và “Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do Hội đồng nhân dân Thành phố giao”.

2.8.2. Điểm trừ và nguyên nhân: tổng điểm trừ là 2,23 điểm

- Đối với điểm thẩm định, Thành phố chỉ bị **trừ 0,38 điểm** ở tiêu chí “Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do Hội đồng nhân dân tỉnh giao”, đạt 1,62/2 điểm Nguyên nhân Thành phố có 16/17 chỉ tiêu đạt và vượt kế hoạch; trong đó có 7/17 chỉ tiêu vượt kế hoạch và 9/17 chỉ tiêu đạt so với kế hoạch. Đây là nội dung do Sở Kế hoạch và Đầu tư phụ trách. Tiêu chí này, Thành phố được Hội đồng thẩm định đồng ý ghi nhận theo mức tự đánh giá của Thành phố.

- Đối với điểm khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố (SIPAS): **đạt 8,16/10 điểm**, bị trừ **1,84 điểm**, xếp hạng **36/63**, **tăng 7 bậc** so với năm 2022, đạt 7,96/10 điểm (bị trừ 2,04 điểm), xếp hạng 43/63 tỉnh, thành phố. Đối với nội dung này, Bộ Nội vụ và Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam phối hợp khảo sát **2245 người dân** trên địa bàn Thành phố. Do đó điểm số phụ thuộc vào cảm nhận chủ quan của người dân được khảo sát đối với chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn Thành phố. Kết quả Chỉ số SIPAS năm 2023 đã được Sở Nội vụ thực hiện báo cáo riêng để có thể phân tích, đánh giá một cách chi tiết, chuyên sâu.

2.9. Công tác ĐTXHH khảo sát công chức, lãnh đạo quản lý, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố

¹⁴ Gồm điểm thẩm định (điểm tác động đến phát triển KTXH) là 6.12 điểm; điểm khảo sát SIPAS là 8.16 điểm.

2.9.1. Kết quả

Điểm ĐTXHH đạt **16,89/22 điểm (bị trừ 5,11 điểm)**, xếp hạng **59/63**, cao hơn năm 2022 đạt 15,74/22 điểm (bị trừ 6,26 điểm), xếp hạng 63/63 tỉnh, thành phố. Nội dung này được khảo sát bằng hình thức trực tuyến với tổng số lượng người được khảo sát là **878**, bao gồm: tổng số lượng người được khảo sát là 878, bao gồm: **(1)** 90 Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, **(2)** 85 lãnh đạo cấp sở và **(3)** 623 lãnh đạo phòng chuyên môn thuộc sở **(4)** 80 lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức.

Tương tự như chỉ số SIPAS, kết quả khảo sát này cũng chịu tác động trực tiếp từ suy nghĩ, ý chí của mỗi cá nhân được khảo sát. Kết quả trên các lĩnh vực cụ thể như sau:

- Tác động của cải cách đến thể chế, đạt 3,1/4 điểm (-0,9 điểm).
- Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy, đạt 3,12/4 điểm (-0,88 điểm).
- Tác động của cải cách đến chế độ công vụ, chất lượng đội ngũ công chức, viên chức 6,98/9 (-2,02 điểm).
- Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công 2,91/4 (-1,09 điểm).
- Tác động của cải cách đến việc xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số 0,79/1 (-0,21 điểm).

Trên cơ sở những hạn chế được chỉ ra trong năm 2022, việc triển khai ĐTXHH của Bộ Nội vụ đã được Ủy ban nhân dân Thành phố đã quyết liệt chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện một cách nghiêm túc. Bên cạnh đó, Sở Nội vụ đã thường xuyên, liên tục thông tin danh sách chưa thực hiện để đôn đốc, nhắc nhở, đồng thời cũng có văn bản đề Thủ trưởng các đơn vị quán triệt thực hiện. Kết quả: công tác triển khai thực hiện đạt được những kết quả đáng ghi nhận, khắc phục được hầu hết các hạn chế của năm 2022; tuy nhiên, kết quả chỉ số đạt được không như mong đợi, hoàn toàn không có sự cải thiện so với năm 2021. Kết quả khảo sát trên 4 nhóm đối tượng có tăng so với năm 2022 nhưng nhìn chung vẫn chưa đạt được tỷ lệ cao như kỳ vọng (chỉ từ khoảng hơn 70% đến khoảng 76%). Kết quả khảo sát cao nhất thuộc về nhóm Lãnh đạo UBND quận, huyện, thành phố Thủ Đức và thấp nhất thuộc về nhóm lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc Sở. Đây là nguyên nhân ảnh hưởng trực tiếp kết quả tổng thể của Thành phố, cần khẩn trương thực hiện các giải pháp để khắc phục triệt để trong năm 2023.

2.9.2. Nguyên nhân

- Hình thức trình bày và thang điểm đánh giá của Bảng câu hỏi chưa rõ ràng, dễ gây nhầm lẫn cho người được khảo sát, dẫn đến những sai sót không mong muốn khi thực hiện.

- Một số cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý chưa thật sự nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của việc ĐTXHH phục vụ xác định chỉ số cải cách hành chính Thành phố; thực hiện khảo sát qua loa, chưa thể hiện hết vai trò, trách nhiệm của bản thân trong việc thực hiện khảo sát.

- Nguyên nhân cuối cùng và cũng đặc biệt quan trọng là Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, lãnh đạo các sở, lãnh đạo 22 quận - huyện, thành phố Thủ Đức và lãnh đạo cấp phòng thuộc sở thật sự không hài lòng với kết quả thực hiện cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố, chưa hài lòng với chính cơ quan, đơn vị mình trong tham mưu cho Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện công tác quản lý nhà nước thuộc phạm vi lĩnh vực, địa bàn quản lý.

IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Mặt được

- Sự chỉ đạo quyết liệt của Ban Thường vụ Thành ủy Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố trong công tác cải cách hành chính, nhất là dự báo tình hình kết quả Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố, qua đó kịp thời chấn chỉnh, nhắc nhở các ngành, các cấp.

- Việc triển khai đánh giá xác định Chỉ số cải cách hành chính theo đúng kế hoạch, bảo đảm chất lượng và đúng tiến độ thời gian. Trong quá trình triển khai, các sở, ngành đã có sự phối hợp tích cực trong việc tự đánh giá, cung cấp tài liệu kiểm chứng.

- Việc tổ chức công tác tự đánh giá, chấm điểm được tiến hành nghiêm túc, khách quan, đảm bảo chính xác. Việc chấm các tiêu chí dựa trên các nội dung làm được và có tài liệu kiểm chứng, nên độ tin cậy cao. Công tác lập danh sách ĐTXHH được đảm bảo đúng thời gian, đối tượng theo yêu cầu của Bộ Nội vụ.

- Kết quả thẩm định chỉ số của Trung ương cho thấy, công tác cải cách hành chính luôn có sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền từ Thành phố đến cơ sở và kết quả nỗ lực của các cấp, các ngành, địa phương trong việc triển khai thực hiện đúng các quy định, các nhiệm vụ kế hoạch năm 2023 đặt ra, nhất là đưa việc thực hiện Tháng hành động “tiếp nhận và giải quyết TTHC trong ngày từ phong trào thi đua thành quy định đồng bộ, thống nhất để tiếp tục thực hiện trong thời gian tới.

2. Mặt hạn chế

- Công tác triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố diễn ra trong thời gian quá ngắn trong khi số lượng mẫu khảo sát của Thành phố lại cao hơn rất nhiều so với các địa phương khác. Điều đó tạo nên áp lực lớn cho địa phương được chọn khảo sát cũng như đội ngũ điều tra viên; ảnh hưởng đến chất lượng việc triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Đối với điều tra xã hội học, hạn chế chủ yếu xuất phát từ những nội tại của Thành phố. Bên cạnh đó, một vài hạn chế xuất phát từ các yếu tố khách quan trong công tác ĐTXHH của Bộ Nội vụ như các vấn đề về kỹ thuật, hình thức/nội dung của bảng hỏi khảo sát, góp phần tác động trực tiếp đến kết quả khảo sát.

- Công tác cải cách hành chính của Thành phố năm 2022 đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận, song vẫn còn một số tồn tại, hạn chế và cũng là thách thức của Thành phố trong những năm qua. Một là, thực hiện việc giảm số lượng biên chế; giảm đơn vị sự nghiệp công lập và biên chế của các đơn vị sự nghiệp công lập. Hai là, giải quyết dứt điểm số lượng TTHC trễ hạn. Ba là, việc nâng cao kỷ luật, kỷ cương trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và cuối cùng là những tồn tại liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố.

3. Nguyên nhân

3.1. Khách quan

- Một số tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định chặm điểm chưa phù hợp với các quy định pháp luật chuyên ngành và thực tiễn của công tác, như: trong năm không có cán bộ, công chức làm việc tại cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên, việc giảm số lượng biên chế và giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập... Trong báo cáo tự đánh giá và giải trình, Thành phố đã có ý kiến với các cơ quan Trung ương nhưng chưa được sự đồng thuận và chia sẻ.

- Một số tiêu chí bị trừ nhưng không thể khắc phục ngay mà cần lộ trình để thực hiện để đảm bảo phù hợp với tình hình phát triển thực tế của Thành phố; đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp như: sử dụng biên chế vượt so với quyết định phân bổ của Bộ Nội vụ, sắp xếp các đơn vị sự nghiệp công lập (y tế, giáo dục)...

3.2. Chủ quan

- Một số lãnh đạo Sở - ngành chưa có sự quan tâm đúng mức đến công tác này nên có một số tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm năm 2020, 2021 và tiếp tục bị trừ điểm năm 2023. Nguyên nhân là do thiếu sự chỉ đạo chặt chẽ, thường xuyên, quyết liệt và đề ra các giải pháp khắc phục, dẫn đến việc tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố triển khai thực hiện các nội dung theo yêu cầu còn chậm.

- Công tác phổ biến, quán triệt và truyền thông đối với công tác đánh giá chỉ số cải cách hành chính chưa được sâu rộng, chưa làm thay đổi được nhận thức của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị và sự đồng thuận, chia sẻ của người dân, cán bộ, công chức nhất là giữ vị trí lãnh đạo, quản lý trong việc đánh giá khi được lấy ý kiến khảo sát.

- Các đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý cũng chưa thật sự tin tưởng vào kết quả đạt được của công tác cải cách hành chính của Thành phố. Vai trò, trách nhiệm của cán bộ, công chức, lãnh đạo các Sở - ngành, quận - huyện đối với công tác cải cách hành chính chưa nhận được sự quan tâm toàn diện, chưa có sự đồng thuận trong việc tự đánh giá những kết quả do cơ quan, đơn vị của mình trong quá trình quản lý ngành, lĩnh vực.

V. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT VỀ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA THÀNH PHỐ

1. Đối với Chính phủ, Bộ - ngành và Bộ Nội vụ

- Ban hành một số tiêu chí, tiêu chí thành phần mang tính đặc thù đối với quy mô của tỉnh, thành phố theo phân loại địa giới hành chính.

- Kịp thời nghiên cứu sửa đổi, bổ sung các tiêu chí, tiêu chí thành phần cho phù hợp với quy định pháp luật và thực tiễn của từng lĩnh vực cải cách hành chính, đặc biệt là các yêu cầu về TTHC, cải cách bộ máy và cải cách chế độ công vụ. Trong đó, ghi nhận những đặc thù, các thí điểm mà Trung ương đang chấp thuận cho địa phương đang thực hiện.

- Kiến nghị Bộ Nội vụ về việc điều chỉnh Bộ câu hỏi khảo sát theo hướng đơn giản, dễ nhìn về mặt hình thức; tập trung vào việc xây dựng nội dung câu hỏi để có thể phân tích, đánh giá chuyên sâu các vấn đề và hạn chế xáo trộn thang điểm đánh giá chất lượng đối với các câu hỏi liên kề nhau để nâng cao hiệu quả, tính chính xác của việc ĐTXHH và tiết kiệm thời gian của người tham gia khảo sát.

2. Đối với Ủy ban nhân dân Thành phố

Để bảo đảm triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 và các năm tiếp theo được tốt hơn, Sở Nội vụ đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố như sau:

2.1. Tổ chức cuộc họp với Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố với nội dung chính như sau:

- Báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 (trong đó có nội dung về kết quả khảo sát của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố đối với công tác cải cách hành chính của Thành phố);

- Báo cáo kết quả công tác cải cách hành chính 06 tháng đầu năm 2024 của Thành phố.

- Đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố chỉ đạo Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố rà soát, cập nhật chính xác danh sách thông tin của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố (gồm chức vụ, số điện thoại, email) để công tác ĐTXHH năm 2024 được hiệu quả hơn.

- Đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố có sự trao đổi với đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố nhằm có sự đồng thuận, chia sẻ với Thành phố khi nhận được đề nghị của Bộ Nội vụ về khảo sát, đánh giá công tác cải cách hành chính năm 2023 của Thành phố.

2.2. Ban hành Kế hoạch về việc khắc phục những hạn chế trong công tác cải cách hành chính của Thành phố năm 2024 và dự báo Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố năm 2024 với các nội dung chính như sau:

- Xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp để khắc phục nội dung Chỉ số cải cách hành chính Thành phố bị trừ điểm năm 2023 gắn với thời hạn, lộ trình cụ thể đối với mỗi nhiệm vụ, giải pháp; phân định rõ trách nhiệm cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp.

- Giao Sở Tài chính, Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và Sở Nội vụ chủ trì thực hiện các giải pháp khắc phục nội dung bị trừ điểm năm 2022 thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách và báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố tiến độ khắc phục theo báo cáo công tác cải cách hành chính định kỳ của đơn vị; đồng thời, thực hiện dự báo kết quả Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố năm 2024 theo lĩnh vực phụ trách định kỳ 6 tháng, 9 tháng, năm gửi Ủy ban nhân dân Thành phố để kịp thời xem xét, chỉ đạo.

- Giao Sở Nội vụ

+ Theo dõi, tổng hợp tiến độ thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục điểm trừ năm 2023 của các cơ quan, đơn vị; tổng hợp dự báo kết quả Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố năm 2024 định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo. Đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố mức đánh giá, xếp loại công chức đối với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị không có kế hoạch khắc phục hoặc khắc phục không hiệu quả các nội dung Chỉ số cải cách hành chính bị trừ điểm.

+ Chủ trì thực hiện giải pháp nâng cao hiệu quả công tác triển khai ĐTXHH của Bộ Nội vụ đối với cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý năm 2024.

+ Chủ trì tổ chức trao đổi, học tập kinh nghiệm về công tác cải cách hành chính tại các tỉnh, thành phố gắn với các nội dung Thành phố còn hạn chế.

2.3. Nghiên cứu để đưa hệ thống chỉ tiêu vào trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hàng năm phù hợp với tình hình thực tế của Thành phố.

3. Đối với Thủ trường sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức

3.1. Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch thực hiện Chương trình cải cách hành chính và giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố giai đoạn 2020 - 2025; Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố giai đoạn 2021 - 2030 và Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2024 gắn với Chủ đề năm “*Quyết tâm thực hiện hiệu quả Chuyển đổi số và Nghị quyết số 98/2023/QH15 của Quốc hội*” gắn với giải pháp khắc phục những hạn chế được chỉ ra tại kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của đơn vị.

3.2. Đẩy mạnh phân cấp quản lý; sắp xếp bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. thực hiện cơ chế cạnh tranh công bằng, dân chủ, công khai, minh bạch và đổi mới một cách toàn diện trong quản lý và sử dụng cán bộ, công chức, viên chức. Triển khai kịp thời, hiệu quả quy định thực hiện cơ chế khuyến khích và bảo vệ cán bộ năng động, đổi mới, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm theo Kết luận số 14-KL/TW ngày 22 tháng 9 năm 2021 của Bộ Chính trị để cán bộ, công chức mạnh dạn báo cáo, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả công tác.

3.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc quản lý và sử dụng cán bộ, công chức, viên chức; việc thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, ủy quyền cho các đơn vị. Chú trọng kiểm tra theo hướng đột xuất việc thực hiện quy tắc ứng xử, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; kiên quyết không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức sách nhiễu, gây phiền hà người dân.

3.4. Khẩn trương rà soát, xác định chính xác số lượng hồ sơ tồn đọng, trễ hạn; phân loại theo từng lĩnh vực hoặc từng nhóm nhiệm vụ. Yêu cầu cá nhân, tập thể có liên quan thực hiện giải trình và lộ trình khắc phục, phân công cụ thể để giải quyết hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo. Xem xét tổ chức kiểm điểm, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức để hồ sơ tồn đọng kéo dài, tất trách dẫn đến hậu quả nghiêm trọng hàng tháng, hàng quý hoặc ngày tại thời điểm có kết luận thanh tra, kiểm tra về sai phạm để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục; phân đầu xử lý dứt điểm các hồ sơ TTHC tồn đọng năm 2024. Chủ động, đôn đốc và phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố khẩn trương trình Thường trực

Ủy ban nhân dân Thành phố ký các văn bản, báo cáo bộ, ngành Trung ương theo ngành, lĩnh vực quản lý, đảm bảo thời gian theo quy định.

3.5. Chú trọng thực hiện công tác cải cách TTHC, đơn giản hóa TTHC. Thực hiện nghiêm quy định về xin lỗi khi hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn. Đề ra các giải pháp đề hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Khẩn trương đẩy nhanh tiến độ số hóa hồ sơ, đồng bộ dữ liệu để nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC. Tiếp tục rà soát các TTHC đủ điều kiện để đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố cập nhật bổ sung vào danh mục TTHC có thể tiếp nhận và giải quyết trong ngày.

3.6. Trên cơ sở quy chế phối hợp được UBND Thành phố ban hành Quyết định số 2536/QĐ-UBND ngày 27 tháng 7 năm 2022, cơ quan, đơn vị chủ động xây dựng quy chế phối hợp, quy trình liên thông phù hợp với đặc điểm tình hình mỗi địa phương, tổ chức gắn với ứng dụng công nghệ thông tin trong thực thi nhiệm vụ; quy định cụ thể về cơ chế kiểm tra, giám sát; xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức chậm trễ trong việc phối hợp thực hiện nhiệm vụ gây ảnh hưởng trực tiếp đến lợi ích hợp pháp của người dân và doanh nghiệp.

3.7. Chú trọng hơn nữa công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính bằng nhiều hình thức sinh động, phù hợp; đặc biệt là các mô hình, giải pháp cải cách hành chính tiêu biểu đang được triển khai áp dụng trên địa bàn để tạo sự lan toàn sâu rộng đến mọi đối tượng trong xã hội để người dân và doanh nghiệp có thể nắm bắt thông tin một cách kịp thời.

Đặc biệt, chú trọng tuyên truyền, nâng cao ý thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân trên địa bàn đối với việc thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và ĐTXHH do Bộ Nội vụ triển khai. Xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể tại đơn vị chậm trễ, thờ ơ, thiếu trách nhiệm trong thực hiện khảo sát theo quy định.

3.8. Đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công đã được Thành phố giao vốn triển khai trong năm 2024.

3.9. Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội đồng nhân dân tại địa phương và các đoàn thể để thực hiện giám sát đối với hoạt động cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị; thái độ của công chức, viên chức khi tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC và công tác đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính tại cơ quan, địa phương.

3.10. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cần có tư duy đổi mới trong thực hiện nhiệm vụ; đi đầu, nêu gương trong thực hiện nhiệm vụ nói chung và cải cách hành chính nói riêng; thường xuyên theo dõi, đôn đốc tiến độ công việc để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục khi có vấn đề phát sinh. Thường xuyên quán triệt, nhắc nhở đội

ngũ cán bộ, công chức, viên chức về vai trò, trách nhiệm của mỗi cá nhân trong thực thi nhiệm vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử tại công sở. Thực hiện công tác đánh giá cán bộ khách quan, thực chất làm cơ sở để tuyên dương, khen thưởng hoặc nghiêm khắc xử lý những trường hợp thiếu trách nhiệm, chậm trễ trong công việc gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến nhiệm vụ chung.

4. Thủ trưởng Sở Tài chính, Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông và Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

4.1. Căn cứ vào quy định của Chỉ số cải cách hành chính do Bộ Nội vụ phê duyệt và kết quả Chỉ số cải cách hành chính Thành phố năm 2023 đã công bố, rà soát các điểm trừ theo lĩnh vực được phân công phụ trách; đối chiếu, so sánh sự chênh lệch với kết quả dự báo chỉ số đơn vị đã thực hiện vào Tháng 10 năm 2024; đánh giá các hạn chế khách quan, chủ quan để tham mưu Ủy ban nhân dân các giải pháp, nhiệm vụ cụ thể gắn với thời hạn, lộ trình cụ thể để khắc phục hiệu quả trong năm 2024. Xây dựng kế hoạch khắc phục của đơn vị để phát huy những mặt đã làm được và khắc phục những chỉ số chưa đạt yêu cầu, những hạn chế trong xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch cải cách hành chính năm 2024.

- Chủ động rà soát, xử lý trách nhiệm những cá nhân, tập thể tại nội bộ đơn vị về những thiếu sót thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực phụ trách gây ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố năm 2023; đồng thời báo cáo cụ thể danh sách các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các yêu cầu của công tác cải cách hành chính dẫn đến việc chỉ số cải cách hành chính của Thành Phố bị trừ điểm và gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Sở Nội vụ) để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, xử lý.

Trên cơ sở nghiên cứu kết quả Chỉ số cải cách hành chính do Bộ Nội vụ công bố, Sở Nội vụ báo cáo phân tích kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của Thành phố (đính kèm 02 phụ lục).

Nơi nhận:

- TT Thành ủy (để báo cáo);
- TT HĐND TP (để báo cáo);
- TT UBND TP: CT, các PCT (để báo cáo);
- UB MTTQ VN TP và các tổ chức CT- XH TP;
- GD SNV, các PGĐ;
- VP UBND TP;
- Các sở, ban, ngành;
- Viện Nghiên cứu phát triển TP;
- UBND TP Thủ Đức, quận, huyện;
- Lưu: VT, CCHC, TLinh.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phan Kiều Thanh Hương

