

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 5 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) tỉnh Khánh Hòa năm 2025

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ngày 11/5/2026, tại Phiên họp lần thứ ba của Ban Chỉ đạo của Chính phủ về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06; Bộ Nội vụ đã công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 và Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo Quyết định số 430/QĐ-BNV ngày 14/4/2026 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

Theo kết quả công bố, Chỉ số cải cách hành chính (*ghi tắt là CCHC*) năm 2025 của tỉnh Khánh Hòa đạt 91,03/100 điểm, tương ứng **91,03%**, cao hơn 1,07% so với giá trị trung bình chung của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (*gọi chung là tỉnh*), xếp thứ **13/34** tỉnh, tăng 0,54% so với năm 2024. Đây là năm Khánh Hòa đạt Chỉ số CCHC cao nhất kể từ khi Bộ Nội vụ triển khai đánh giá, xác định Chỉ số CCHC đối với các địa phương và cũng là năm thứ 07 liên tiếp Chỉ số CCHC của tỉnh được cải thiện so với năm trước¹.

Kết quả trên cho thấy những nỗ lực, quyết tâm của cả hệ thống chính trị trong triển khai nhiệm vụ CCHC, nhất là trong bối cảnh năm 2025 là năm có nhiều yêu cầu đổi mới về tổ chức bộ máy, vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia. Đồng thời, kết quả cũng phản ánh sự chuyển biến tích cực trong chất lượng quản trị, điều hành và phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

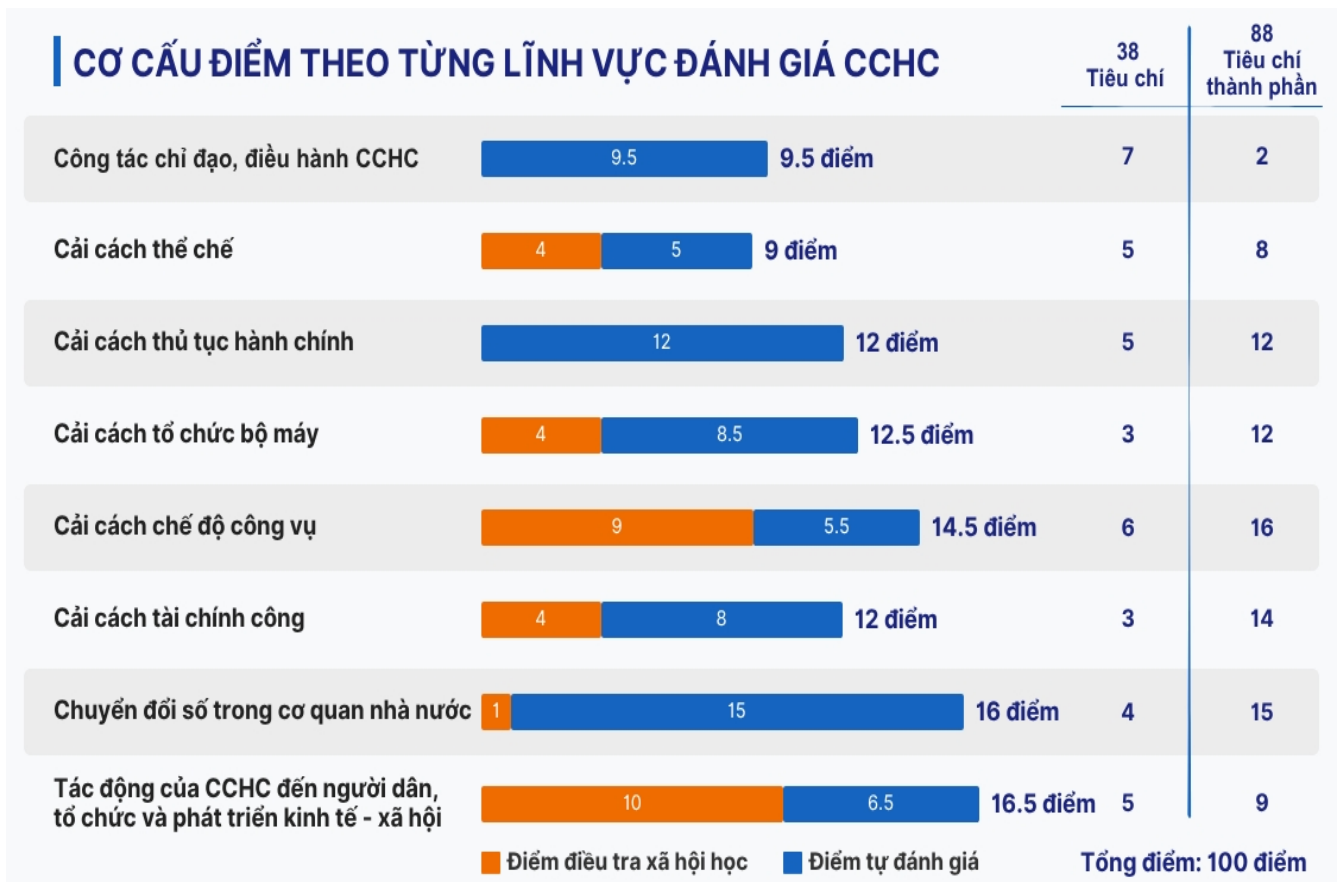
Trên cơ sở kết quả công bố của Bộ Nội vụ và qua phân tích, đánh giá các lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần, Sở Nội vụ kính báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2025 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2025 CÁC TỈNH

1. Tổng quan về Chỉ số CCHC cấp tỉnh

Năm 2025, Bộ Nội vụ tiếp tục triển khai đánh giá, xác định Chỉ số CCHC (PARINDEX) đối với UBND 34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trên cơ sở Bộ tiêu chí đánh giá gồm 08 lĩnh vực, 38 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần. Tổng điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó 32 điểm được xác định thông qua kết quả điều tra xã hội học nhằm đánh giá khách quan chất lượng điều hành, hiệu quả tổ chức thực hiện và mức độ hài lòng của các nhóm đối tượng liên quan đối với công tác CCHC của địa phương.

¹ Để thống nhất, số liệu so sánh các năm trước là của tỉnh Khánh Hòa (trước sắp xếp)



Biểu đồ 1. Cơ cấu điểm của Bộ Chỉ số PAR INDEX trên 08 lĩnh vực

Cơ cấu điểm đánh giá của từng lĩnh vực cụ thể như sau (*Xem thêm Biểu đồ 1*):

- Lĩnh vực “**Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC**”: 07 tiêu chí và 02 tiêu chí thành phần; tối đa 9,5 điểm.
- Lĩnh vực “**Cải cách thể chế**”: 05 tiêu chí và 08 tiêu chí thành phần; tối đa 9 điểm (trong đó 4 điểm từ kết quả điều tra xã hội học).
- Lĩnh vực “**Cải cách thủ tục hành chính**”: 05 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần; tối đa 12 điểm.
- Lĩnh vực “**Cải cách tổ chức bộ máy**”: 03 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần; tối đa 12,5 điểm (trong đó 4 điểm từ kết quả điều tra xã hội học).
- Lĩnh vực “**Cải cách chế độ công vụ**”: 06 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần; tối đa 14,5 điểm (trong đó 9 điểm từ kết quả điều tra xã hội học).
- Lĩnh vực “**Cải cách tài chính công**”: 03 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần; tối đa 12 điểm (trong đó 4 điểm từ kết quả điều tra xã hội học).
- Lĩnh vực “**Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước**”: 04 tiêu chí và 15 tiêu chí thành phần; tối đa 16 điểm (trong đó 01 điểm từ kết quả điều tra xã hội học).
- Lĩnh vực “**Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội**”: 05 tiêu chí và 09 tiêu chí thành phần; tối đa 16,5 điểm (trong đó 10 điểm từ kết quả điều tra xã hội học và 6,5 điểm dựa trên các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội).

Đối với Nhóm tiêu chí đánh giá thông qua điều tra xã hội học (tối đa 32 điểm), kết quả điểm số được xác định trên cơ sở khảo sát, ghi nhận ý kiến đánh giá của 2 nhóm đối tượng, gồm:

(1) Khảo sát ý kiến đánh giá của **cán bộ, lãnh đạo quản lý**:

Nhóm khảo sát này có tổng điểm tối đa **22 điểm**, được phân bổ tại nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc các lĩnh vực CCHC nhằm đánh giá khách quan chất lượng chỉ đạo, điều hành, hiệu quả tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC và mức độ đáp ứng yêu cầu quản trị hành chính nhà nước của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Năm 2025, Bộ Nội vụ tiếp tục triển khai khảo sát bằng hình thức trực tuyến thông qua hệ thống phiếu điện tử gửi qua thư điện tử. Tổng số phiếu khảo sát trên địa bàn tỉnh là **978 phiếu**, được phân bổ cho 5 nhóm đối tượng đại diện cho các cấp, các lĩnh vực quản lý nhà nước, gồm:

- Đại biểu HĐND tỉnh: 79 phiếu;
- Lãnh đạo các Sở và tương đương: 70 phiếu;
- Lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc Sở: 263 phiếu;
- Lãnh đạo UBND cấp xã: 185 phiếu;
- Lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc UBND cấp xã: 381 phiếu.

Việc duy trì khảo sát trên phạm vi rộng đối với đội ngũ cán bộ, lãnh đạo, quản lý các cấp giúp phản ánh đa chiều chất lượng điều hành, mức độ phối hợp trong thực thi công vụ, hiệu quả tổ chức bộ máy và kết quả triển khai các nhiệm vụ CCHC tại địa phương.

(2) Khảo sát, đo lường **sự hài lòng của tổ chức, cá nhân** đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Nhóm tiêu chí này có tổng điểm tối đa **10 điểm**, được tích hợp trong Chỉ số thành phần “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội”, trên cơ sở quy đổi từ kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025.

Kết quả đánh giá không chỉ phản ánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính mà còn thể hiện cảm nhận, đánh giá của xã hội đối với chất lượng phục vụ, năng lực điều hành và hiệu quả quản trị của chính quyền địa phương trong quá trình triển khai các nhiệm vụ CCHC.

Việc tiếp tục duy trì cơ cấu đánh giá đa chiều, kết hợp giữa tự đánh giá, thẩm định của các bộ, ngành Trung ương và điều tra xã hội học cho thấy Chỉ số PAR INDEX ngày càng được hoàn thiện theo hướng thực chất, lấy hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức và chất lượng điều hành của chính quyền địa phương làm trọng tâm đánh giá.

2. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2025 của các tỉnh

Năm 2025 là năm có ý nghĩa đặc biệt đối với tiến trình cải cách nền hành chính nhà nước, gắn với việc triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, tiếp tục

sắp xếp tổ chức bộ máy hành chính và thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia. Trong bối cảnh đó, kết quả PAR INDEX và SIPAS năm 2025 không chỉ phản ánh kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của địa phương mà còn cho thấy năng lực tổ chức thực thi, khả năng thích ứng và hiệu quả điều hành của chính quyền địa phương các cấp trước yêu cầu đổi mới quản trị nhà nước trong giai đoạn hiện nay.

Theo kết quả công bố của Bộ Nội vụ, năm 2025 tiếp tục ghi nhận xu hướng cải thiện tích cực của Chỉ số CCHC cấp tỉnh trên phạm vi cả nước. Giá trị trung bình Chỉ số CCHC của các tỉnh đạt 89,96% tăng 1,59% so với năm 2024 và là mức cao nhất kể từ khi triển khai đánh giá, xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh. Kết quả này cho thấy công tác CCHC tiếp tục được các địa phương quan tâm chỉ đạo, triển khai đồng bộ, thực chất và ngày càng hướng tới nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Căn cứ kết quả đánh giá, các tỉnh được phân thành 2 nhóm như sau (*Xem thêm Biểu đồ 2*):

- **Nhóm A**, đạt kết quả Chỉ số từ **90%** trở lên, gồm **18 tỉnh**; trong đó, thành phố Hải Phòng tiếp tục dẫn đầu cả nước với Chỉ số đạt **95,37%**, tiếp theo là tỉnh Quảng Ninh đạt 93,16%, tỉnh Đồng Nai đạt 93,1%,... tỉnh có Chỉ số thấp nhất trong nhóm là Tuyên Quang với **90,01%**.

- **Nhóm B**, đạt kết quả Chỉ số từ **80% đến dưới 90%**, gồm **16 tỉnh**; trong đó, Hà Tĩnh là địa phương có kết quả cao nhất **89,99%**, trong khi tỉnh Cao Bằng có kết quả thấp nhất với **82,73%**.

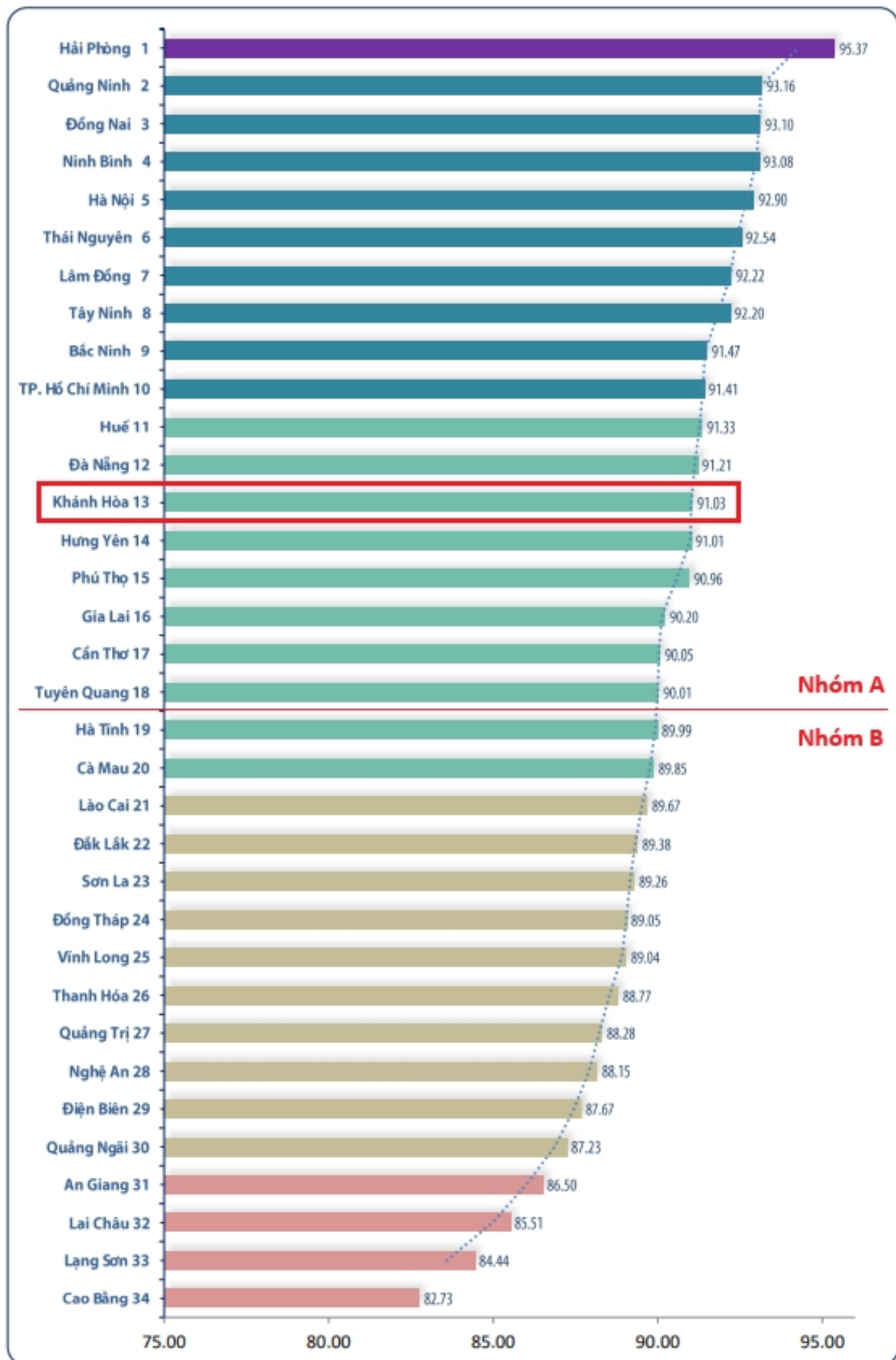
Xét theo từng lĩnh vực, có **6/8** chỉ số thành phần ghi nhận mức tăng điểm so với năm 2024. Trong đó, lĩnh vực “Cải cách tài chính công” có mức tăng cao nhất (+4,99%), tiếp theo là “Cải cách chế độ công vụ” (+4,38%) phản ánh xu hướng các địa phương tập trung nâng cao hiệu quả quản lý tài chính công, siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Ở chiều ngược lại, lĩnh vực “Cải cách thể chế” (+0,45%) và “Cải cách tổ chức bộ máy” (+0,63%) có mức cải thiện thấp nhất, cho thấy đây vẫn là các lĩnh vực có nhiều khó khăn, thách thức trong bối cảnh vừa thực hiện yêu cầu tinh gọn bộ máy, vừa phải đảm bảo tính ổn định, hiệu quả trong tổ chức thực thi nhiệm vụ quản lý nhà nước.

Đáng chú ý, có 02 lĩnh vực giảm điểm so với năm 2024 là “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” (-1,23%) và “Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước” (-0,04%). Tuy nhiên, lĩnh vực “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” vẫn duy trì giá trị rất cao, đạt 96,05% , đứng thứ 2/8 lĩnh vực thành phần, chỉ sau lĩnh vực “Cải cách thủ tục hành chính” với 98,14%. Điều này cho thấy các địa phương tiếp tục duy trì sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt đối với công tác CCHC, mặc dù yêu cầu về chất lượng điều hành và hiệu quả thực thi ngày càng cao.

Trong khi đó, lĩnh vực “Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước” đạt 84,89%, chỉ cao hơn lĩnh vực “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội” (83,96%). Kết quả này cho thấy chuyển đổi số trong khu vực công mặc dù đã đạt nhiều kết quả tích cực về hạ tầng và nền tảng kỹ thuật, song hiệu quả khai thác, sử dụng thực chất và mức độ tác động trực tiếp đến người dân, tổ chức vẫn

còn là thách thức lớn đối với nhiều địa phương trong giai đoạn hiện nay – *Xem thêm Biểu đồ 3.*

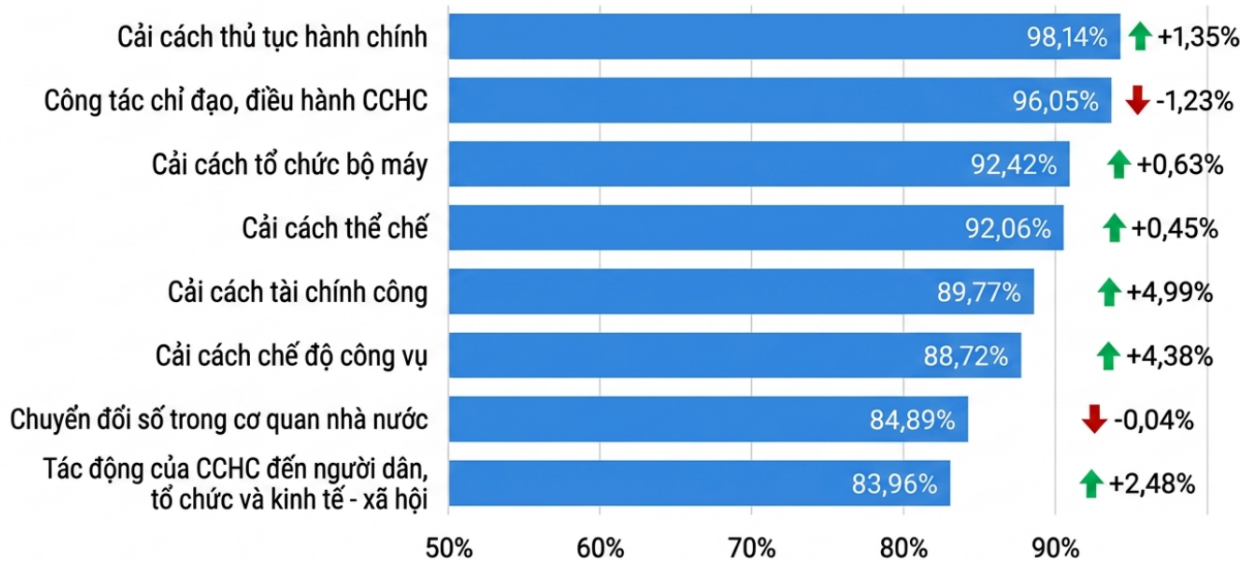


Biểu đồ 2. Chỉ số CCHC năm 2025 của các tỉnh

**GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN
PAR INDEX NĂM 2025 VÀ SO SÁNH NĂM 2024**

↑ Tăng so với năm 2024

↓ Giảm so với năm 2024



Biểu đồ 3. Kết quả từng Chỉ số thành phần CCHC cấp tỉnh năm 2025

II. CHỈ SỐ CCHC NĂM 2025 CỦA TỈNH KHÁNH HÒA

1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2025 của tỉnh Khánh Hòa

Năm 2025, Chỉ số CCHC (PAR INDEX) của tỉnh Khánh Hòa đạt **91,03/100** điểm, tương ứng **91,03%**, cao hơn 1,07% so với giá trị trung bình của các tỉnh và tăng 0,54% so với năm 2024. Với kết quả này, tỉnh Khánh Hòa xếp thứ **13/34** tỉnh trên cả nước và đứng thứ **3/6** địa phương thuộc vùng Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên, sau thành phố Đà Nẵng và tỉnh Lâm Đồng. So với tỉnh dẫn đầu cả nước là thành phố Hải Phòng (đạt 95,37%), Chỉ số CCHC của tỉnh Khánh Hòa thấp hơn 4,34%.

Kết quả đánh giá cho thấy công tác CCHC của tỉnh tiếp tục duy trì xu hướng cải thiện tích cực, với **7/8** lĩnh vực chỉ số có giá trị Chỉ số cao hơn mức trung bình chung của cả nước và **4/8** lĩnh vực có mức tăng điểm so với năm 2024. Điều này phản ánh sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của tỉnh trong triển khai các nhiệm vụ CCHC, đồng thời cho thấy nhiều lĩnh vực đã có chuyển biến rõ nét về chất lượng điều hành và hiệu quả tổ chức thực hiện.

Kết quả cụ thể từng lĩnh vực như sau:

(1) Lĩnh vực “**Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC**” đạt 99,92%, cao hơn 3,87% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 5/34 tỉnh, giảm nhẹ 0,08% so với năm 2024. Đây tiếp tục là một trong những lĩnh vực có kết quả nổi bật của tỉnh, phản ánh sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh và vai trò điều phối, tham mưu tích cực của các cơ quan, đơn vị trong triển khai nhiệm vụ CCHC.

(2) Lĩnh vực “**Cải cách thể chế**” đạt 85,37%, thấp hơn 6,68% so với mức trung bình chung cả nước, xếp thứ 32/34 tỉnh và giảm 8,64% so với năm 2024. Đây là lĩnh vực duy nhất của tỉnh có kết quả thấp hơn trung bình chung cả nước, đồng thời là lĩnh vực giảm mạnh nhất trong năm 2025, cho thấy vẫn còn những hạn chế trong

chất lượng xây dựng, rà soát, tổ chức thực thi văn bản quy phạm pháp luật và hiệu quả theo dõi thi hành pháp luật tại địa phương.

(3) Lĩnh vực **“Cải cách thủ tục hành chính”** đạt 98,93%, cao hơn 0,79% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 20/34 tỉnh và tăng nhẹ 0,08% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy tỉnh tiếp tục duy trì hiệu quả trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải thiện chất lượng giải quyết hồ sơ và nâng cao tính công khai, minh bạch trong phục vụ người dân, doanh nghiệp.

(4) Lĩnh vực **“Cải cách tổ chức bộ máy”** đạt 92,71%, cao hơn 0,29% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 13/34 tỉnh, giảm 1,81% so với năm 2024. Kết quả này phản ánh những khó khăn nhất định trong quá trình sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy và vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trong giai đoạn chuyển tiếp.

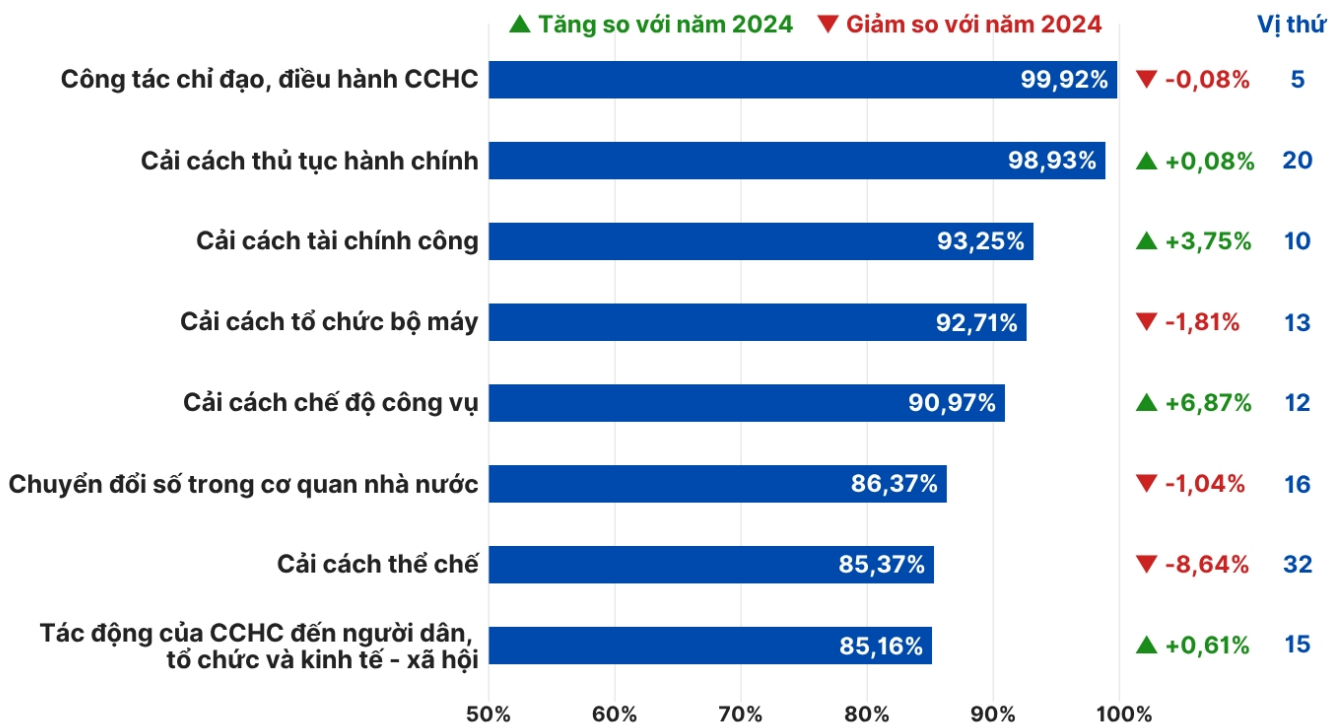
(5) Lĩnh vực **“Cải cách chế độ công vụ”** đạt 90,97%, cao hơn 2,25% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 12/34 tỉnh và tăng 6,87% so với năm 2024. Đây là lĩnh vực có mức tăng cao nhất của tỉnh trong năm 2025, cho thấy những chuyển biến tích cực trong công tác quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao chất lượng thực thi công vụ.

(6) Lĩnh vực **“Cải cách tài chính công”** đạt 93,25%, cao hơn 3,48% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 10/34 tỉnh và tăng 3,75% so với năm 2024. Kết quả này phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước, thực hiện cơ chế tự chủ và nâng cao hiệu quả quản trị tài chính công tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

(7) Lĩnh vực **“Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước”** đạt 86,37%, cao hơn 1,48% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 16/34 tỉnh và giảm 1,04% so với năm 2024. Mặc dù tiếp tục duy trì mức cao hơn trung bình chung cả nước, kết quả này cho thấy chuyển đổi số của tỉnh vẫn còn một số hạn chế về hiệu quả khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và mức độ chuyển đổi số thực chất trong hoạt động quản lý, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

(8) Lĩnh vực **“Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội”** đạt 85,16%, cao hơn 1,20% so với trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 15/34 tỉnh và tăng 0,61% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy công tác CCHC của tỉnh bước đầu tiếp tục tạo được tác động tích cực đến môi trường đầu tư, kinh doanh, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Mặc dù Chỉ số PAR INDEX năm 2025 của tỉnh tiếp tục tăng và duy trì nhóm các địa phương đạt trên 90%, tuy nhiên mức tăng của tỉnh (+0,54%) thấp hơn đáng kể so với mức tăng trung bình của các tỉnh, thành phố cả nước (+1,59%). Điều này cho thấy tốc độ cải thiện của tỉnh chưa tương xứng với xu hướng cải cách chung và cần có giải pháp đột phá hơn trong các lĩnh vực còn nhiều dư địa cải thiện.



Biểu đồ 4. Kết quả từng Chỉ số thành phần CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2025

2. Kết quả chi tiết trên từng chỉ số thành phần

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

Bảng 1. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
1	Thực hiện kế hoạch CCHC	1,5	1,5	0	0
2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	0,5	0,5	0	0
3	Công tác kiểm tra CCHC	2	2	0	0
4	Công tác tuyên truyền CCHC	1,5	1,5	0	0
5	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC	1,5	1,5	0	0
6	Đối thoại của lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp	1	1	0	0
7	Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1,5	1,4926	0,0074	- 0,0074
	Tổng	9,5	9,4926	0,0074	- 0,0074

Kết quả đạt được:

Kết quả Chỉ số thành phần “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” năm 2025 của tỉnh đạt 9,4926/9,50 điểm, tương ứng 99,92%, xếp thứ 5/34 tỉnh, sau các địa phương: Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ và Đồng Nai); giảm nhẹ 0,08% so với năm 2024.

Kết quả trên cho thấy công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của tỉnh tiếp tục được triển khai đồng bộ, nền nếp, bám sát yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

và Bộ Nội vụ; đồng thời thể hiện sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh đối với nhiệm vụ CCHC trong bối cảnh địa phương triển khai đồng thời nhiều nhiệm vụ lớn về sắp xếp tổ chức bộ máy, chuyển đổi số và phát triển kinh tế - xã hội.

Trong năm 2025, tỉnh tiếp tục duy trì kết quả tối đa ở hầu hết các tiêu chí quan trọng như: thực hiện kế hoạch CCHC, chế độ thông tin, báo cáo định kỳ; công tác kiểm tra CCHC; tuyên truyền CCHC; đối thoại giữa lãnh đạo tỉnh với người dân, doanh nghiệp; đồng thời tiếp tục được ghi nhận tích cực về đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC. Điều này cho thấy công tác CCHC của tỉnh không chỉ được duy trì ổn định về mặt tổ chức thực hiện mà đã từng bước chuyển sang hướng nâng cao chất lượng điều hành, tăng cường ứng dụng công nghệ, đổi mới phương thức quản lý và lấy hiệu quả thực chất làm trọng tâm.

Một số mô hình, sáng kiến tiêu biểu được Hội đồng thẩm định ghi nhận, đánh giá cao, gồm: (1) Thí điểm gắn kết quả đánh giá chất lượng, hiệu quả công việc (KPI) vào công tác kiểm điểm, đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh; (2) Đổi mới phương thức ký số trong cơ quan nhà nước thông qua triển khai SIM-PKI; (3) Xây dựng Bộ tiêu chí định lượng làm cơ sở xem xét, quyết định thời hạn hoạt động dự án đầu tư tại Khu kinh tế Vân Phong; (4) Phát động phong trào thi đua cao điểm “30 ngày đêm làm việc số”. Các mô hình trên cho thấy tỉnh đã chủ động tiếp cận theo hướng đổi mới quản trị hành chính hiện đại, thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động công vụ, tăng cường quản lý theo kết quả đầu ra và nâng cao tính minh bạch, hiệu quả trong hoạt động quản lý nhà nước.

Tồn tại, hạn chế:

Bên cạnh những kết quả đạt được, lĩnh vực này vẫn còn một số tồn tại, hạn chế nhất định. Trong **thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao**, tỉnh bị trừ 0,0074 điểm (tương ứng 0,08%) do còn 01 nhiệm vụ hoàn thành quá hạn theo Báo cáo số 105/BC-VPCP ngày 06/01/2026 của Văn phòng Chính phủ. Cụ thể, trong tổng số 68 nhiệm vụ được giao, có 67 nhiệm vụ hoàn thành đúng hạn và còn 01 nhiệm vụ hoàn thành nhưng chậm tiến độ.

Mặc dù mức giảm điểm không lớn và không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả chung của Chỉ số thành phần, tuy nhiên kết quả này cho thấy yêu cầu về tiến độ, chất lượng tham mưu và tổ chức thực hiện nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao ngày càng cao; đồng thời đòi hỏi các cơ quan, đơn vị tiếp tục nâng cao tính chủ động, kỷ luật hành chính và hiệu quả phối hợp trong quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ, nhất là đối với các nhiệm vụ liên ngành, có tính chất phức tạp hoặc yêu cầu hoàn thành trong thời gian ngắn.

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

Bảng 2. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Cải cách thể chế”

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
I	Tiêu chí tự đánh giá	5	4,25	0,75	-0,75

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
1	Tổ chức thi hành pháp luật	2	2	0	0 ²
2	Công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) hết hiệu lực, ngưng hiệu lực định kỳ hàng năm	0,5	0,5	0	0
3	Kiểm tra, xử lý VBQPPL	1,5	0,75	0,75	-0,75
-	<i>Thực hiện kiểm tra văn bản theo thẩm quyền</i>	0,5	0,5	0	0
-	<i>Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị</i>	1	0,25	0,75	-0,75
4	Cập nhật văn bản thuộc trách nhiệm của địa phương trên CSDL quốc gia về pháp luật	1	1	0	0
II	Khảo sát lãnh đạo, quản lý	4	3,4331	0,5669	-0,0691
5	Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	4	3,4331	0,5669	-0,0691
-	<i>Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành</i>	1	0,8401	0,1599	-0,0031
-	<i>Tính hợp lý của các VBQPPL do địa phương ban hành</i>	1	0,8396	0,1604	-0,0325
-	<i>Tính khả thi của các VBQPPL do địa phương ban hành</i>	1	0,8264	0,1736	-0,0307
-	<i>Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương</i>	1	0,927	0,073	-0,0028
	Tổng	9	7,6831	1,3169	-0,8191

Năm 2025, lĩnh vực “**Cải cách thể chế**” của tỉnh đạt 7,6831/9 điểm, tương ứng Chỉ số đạt 85,37%, xếp thứ 32/34 tỉnh, chỉ xếp trên tỉnh Quảng Trị và Thanh Hóa, đồng thời thấp hơn 12,87% so với địa phương dẫn đầu cả nước là thành phố Hải Phòng. Đây là lĩnh vực duy nhất của tỉnh có giá trị Chỉ số thấp hơn mức trung bình chung của cả nước và cũng là lĩnh vực có mức giảm sâu nhất so với năm 2024 (giảm 0,8191 điểm, tương ứng giảm 8,64%).

Kết quả nêu trên cho thấy công tác cải cách thể chế của tỉnh mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong công tác tổ chức thi hành pháp luật, rà soát và cập nhật văn bản quy phạm pháp luật, tuy nhiên chất lượng xây dựng, xử lý và tổ chức thực thi văn bản quy phạm pháp luật vẫn còn một số hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu ngày càng cao về tính đồng bộ, khả thi và hiệu quả quản trị trong bối cảnh hệ thống pháp luật, cơ chế chính sách có nhiều thay đổi, điều chỉnh trong giai đoạn hiện nay.

Kết quả đạt được:

- Đối với nhóm tiêu chí tự đánh giá: Tỉnh đạt điểm tối đa tại 3/4 tiêu chí, gồm: (1) Tổ chức thi hành pháp luật; (2) Công bố danh mục VBQPPL hết hiệu lực, ngưng

² Năm 2024, tiêu chí này đạt điểm tối đa theo bộ tiêu chí cũ (3 điểm)

hiệu lực định kỳ hàng năm và (3) Cập nhật văn bản thuộc trách nhiệm của địa phương trên CSDL quốc gia về pháp luật.

Kết quả này cho thấy công tác tổ chức triển khai thi hành pháp luật, rà soát, hệ thống hóa văn bản và cập nhật dữ liệu pháp luật của tỉnh cơ bản được thực hiện đầy đủ, bảo đảm yêu cầu theo quy định của Trung ương.

- Đối với nhóm tiêu chí đánh giá “Chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành” thông qua khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 3,4331/4 điểm; trong đó tiêu chí thành phần “*Tính kịp thời phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL tại địa phương*” đạt kết quả cao nhất với 0,927/1 điểm, tương ứng tỷ lệ 92,7%.

Kết quả này cho thấy công tác rà soát, theo dõi thi hành pháp luật và xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện VBQPPL của tỉnh đã có chuyển biến tích cực; nhiều bất cập phát sinh từ thực tiễn quản lý nhà nước từng bước được nhận diện và xử lý kịp thời.

Tồn tại, hạn chế:

Bên cạnh các kết quả đạt được, lĩnh vực cải cách thể chế vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế, ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả Chỉ số CCHC chung của tỉnh trong năm 2025.

Trước hết, công tác kiểm tra, xử lý VBQPPL, tỉnh bị trừ 0,75 điểm tại tiêu chí “**Xử lý văn bản trái pháp luật do cơ quan có thẩm quyền kiến nghị**”. Theo kết quả thẩm định, nội dung trái pháp luật tại Quyết định số 61/2022/QĐ-UBND của UBND tỉnh Ninh Thuận (trước sáp nhập) được xử lý sau thời hạn 90 ngày kể từ ngày Bộ Tư pháp ban hành Kết luận kiểm tra số 01/KL-KTVB&QLXLVPHC ngày 05/9/2025. Việc chậm xử lý văn bản trái pháp luật cho thấy công tác phối hợp rà soát, tham mưu xử lý văn bản ở một số trường hợp còn chưa thật sự kịp thời, ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả quản lý nhà nước.

Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý cũng phản ánh một số hạn chế đáng lưu ý liên quan đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành như:

- Tiêu chí “**Tính đồng bộ, thống nhất của các VBQPPL do địa phương ban hành**” chỉ đạt 0,8401/1 điểm (tương ứng 84,01%), cho thấy vẫn còn gần 16% ý kiến đánh giá cho rằng hệ thống VBQPPL của tỉnh chưa thực sự đồng bộ, thống nhất trong quá trình áp dụng và tổ chức thực hiện;

- Tiêu chí “**Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh**” đạt 0,8396/1 điểm, tương ứng 83,96%, phản ánh một bộ phận ý kiến khảo sát cho rằng một số quy định hiện hành vẫn chưa thật sự phù hợp với yêu cầu thực tiễn quản lý và tổ chức thực hiện tại cơ sở.

- Tiêu chí “**Tính khả thi của các VBQPPL do tỉnh ban hành**” đạt 0,8264/1 điểm, là tiêu chí có kết quả thấp nhất trong nhóm khảo sát. Điều này cho thấy vẫn còn khoảng 17,36% ý kiến đánh giá cho rằng một số văn bản sau khi ban hành còn gặp khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện hoặc chưa đảm bảo đầy đủ điều kiện áp dụng trong thực tiễn.

- Mặc dù tiêu chí “**Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước**

của tỉnh” đạt kết quả cao nhất trong nhóm khảo sát (đạt 0,927/1 điểm). Tuy nhiên, vẫn còn khoảng 7,3% ý kiến đánh giá việc rà soát, phát hiện và xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong tổ chức thực hiện chưa thực sự kịp thời.

Nhìn tổng thể, kết quả đánh giá năm 2025 cho thấy, lĩnh vực cải cách thể chế đang là điểm nghẽn lớn nhất trong công tác CCHC của tỉnh. Các tồn tại nêu trên phản ánh yêu cầu cần tiếp tục nâng cao chất lượng công tác xây dựng, thẩm định, rà soát và tổ chức thi hành VBQPPL; tăng cường đánh giá tác động chính sách; nâng cao tính đồng bộ, khả thi của hệ thống văn bản. Đồng thời phát huy hiệu quả cơ chế phối hợp giữa các cơ quan trong quá trình tham mưu, xử lý và tổ chức thực hiện chính sách pháp luật tại địa phương.

3.3. Chỉ số thành phần “Cải cách thủ tục hành chính”

Bảng 3. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Cải cách thủ tục hành chính”

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1	1	0	0
2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	3,5	3,5	0	+0,15
3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	2,5	2,5	0	0
4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	4	3,8717	0,1283	-0,1283 ³
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,425	0,075	-0,075
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,4467	0,0533	-0,0533
-	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0,25	0,25	0	0
-	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	0,75	0,75	0	0
5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	1	1	0	0
	Tổng	12	11,8717	0,1283	+0,0217

Kết quả đạt được:

Qua đánh giá kết quả thực hiện Chỉ số cải cách TTHC năm 2025, lĩnh vực “Cải cách TTHC” của tỉnh 11,8717/12 điểm, tương ứng 98,85%, tăng 0,0217 điểm so với năm 2024. Đây là một trong những lĩnh vực đạt kết quả cao, phản ánh sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của tỉnh đối với công tác kiểm soát TTHC, nâng cao chất

³ Năm 2024, tiêu chí này đạt điểm tối đa theo bộ tiêu chí cũ (5 điểm)

lượng phục vụ người dân, tổ chức và cải thiện hiệu quả giải quyết hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh.

Mặc dù duy trì được mức điểm rất cao, song thứ hạng của chỉ số chỉ đứng thứ 20/34 tỉnh cho thấy kết quả đạt được chưa tạo được lợi thế cạnh tranh rõ nét so với mặt bằng chung cả nước. Điều này phản ánh xu hướng các địa phương đều có sự cải thiện mạnh trong công tác cải cách TTHC, đồng thời đặt ra yêu cầu tỉnh cần tập trung nhiều hơn so với các tiêu chí mang tính chất thực chất, đặc biệt là chất lượng và tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC.

Trong tổng số 5 tiêu chí đánh giá, có 4 tiêu chí đạt điểm tối đa, gồm: (1) Kiểm soát quy định thủ tục hành chính; (2) Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết; (3) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; (4) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. Kết quả này cho thấy tỉnh đã cơ bản thực hiện tốt các yêu cầu về thể chế, quy trình và công khai minh bạch trong giải quyết TTHC. Việc vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông ngày càng đi vào nền nếp; công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được duy trì nghiêm túc, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và tăng cường sự giám sát của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động hành chính nhà nước.

Tồn tại, hạn chế:

Tuy nhiên, lĩnh vực này vẫn còn 01 tiêu chí chưa đạt điểm tối đa, đó là tiêu chí “Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC” với số điểm đạt 3,8717/4 điểm, giảm 0,1283 điểm so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn ở cả cấp tỉnh và cấp xã đều giảm đáng kể so với năm trước. Cụ thể:

- **Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn** đạt 95%, giảm mạnh so với mức 99,5% của năm 2024, tương ứng đạt 1,425/1,5 điểm (bị trừ 0,075 điểm).

- **Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn** đạt 96,44%, giảm so với mức 99,73% của năm 2024, tương ứng bị trừ 0,0533 điểm.

Việc giảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn cho thấy vẫn còn tình trạng chậm xử lý hồ sơ tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương. Công tác theo dõi tiến độ, đôn đốc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa thực sự hiệu quả; năng lực xử lý công việc của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế, nhất là trong bối cảnh khối lượng hồ sơ phát sinh ngày càng lớn và yêu cầu giải quyết ngày càng cao.

Bên cạnh đó, kết quả này cũng phản ánh áp lực trong quá trình tổ chức thực hiện TTHC ở cấp cơ sở, đặc biệt tại cấp xã, nơi trực tiếp tiếp nhận số lượng lớn hồ sơ của người dân nhưng nguồn nhân lực, hạ tầng công nghệ thông tin và điều kiện tổ chức thực hiện còn chưa đồng đều.

Mặc dù tỉnh vẫn bảo đảm thực hiện đầy đủ việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hạn và duy trì tốt chất lượng phục vụ trong giải quyết TTHC, song việc để tỷ lệ hồ sơ trễ hạn gia tăng đã ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số và thứ hạng chung của chỉ số thành phần này. Đây là nội dung cần tiếp tục tập trung chỉ đạo khắc phục

trong thời gian tới nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức theo hướng thực chất, bền vững và cải thiện vị trí xếp hạng của tỉnh trong công tác CCHC.

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

Bảng 4. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Cải cách tổ chức bộ máy”

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
I	Tiêu chí tự đánh giá	6,5	6,5	0	0
1	Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị	3,5	3,5	0	0
2	Thực hiện các quy định về quản lý biên chế	1	1	0	0
3	Thực hiện phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước	2	2	0	0
II	Khảo sát lãnh đạo, quản lý	4	3,2342	0,7658	-0,1909
1	Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1	0,8015	0,1985	-0,0596
2	Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị tại địa phương	1	0,798	0,202	-0,0416
3	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1	0,8324	0,1676	-0,032
4	Tính hợp lý trong việc phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và xã	1	0,8023	0,1977	-0,0577
	Tổng	10,5	9,7342	0,7658	-0,1909

Năm 2025, Chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy” của tỉnh đạt 9,7342/10,5 điểm, tương ứng 92,71%, giảm 0,1909 điểm so với năm 2024. Mặc dù mức giảm không lớn, song đây là lĩnh vực có xu hướng chững lại và bộc lộ rõ khoảng cách giữa kết quả tự đánh giá của cơ quan hành chính với mức độ cảm nhận, đánh giá thực tế của đội ngũ lãnh đạo, quản lý tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Tuy nhiên, xét trên mặt bằng chung cả nước, kết quả này vẫn thuộc nhóm khá tốt, cao hơn mức trung bình chung của cả nước khoảng 0,29% và xếp thứ 13/34 tỉnh. Điều này cho thấy tỉnh vẫn duy trì được nền tảng tương đối tốt trong công tác sắp xếp tổ chức bộ máy, quản lý biên chế và triển khai phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước.

Kết quả đánh giá cũng phản ánh khá rõ sự khác biệt giữa nhóm tiêu chí “điều kiện, quy trình, thể chế” và nhóm tiêu chí “hiệu quả thực thi, mức độ hài lòng trong vận hành thực tế”.

a) Nhóm tiêu chí tự đánh giá tiếp tục duy trì kết quả tuyệt đối. Toàn bộ 03 tiêu chí tự đánh giá đều đạt điểm tối đa, gồm: (1) Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị (3,5 điểm); (2) Thực hiện các quy định về quản lý biên chế (1 điểm); (3) Thực hiện phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước (1 điểm). Kết

quả này cho thấy tỉnh đã nghiêm túc triển khai các chủ trương, quy định của Trung ương về tinh gọn tổ chức bộ máy, cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức gắn với vị trí việc làm. Đồng thời tiếp tục rà soát, kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị theo hướng giảm đầu mối trung gian, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động.

Việc hoàn thành đầy đủ các yêu cầu về sắp xếp tổ chức bộ máy cũng phản ánh sự chủ động của tỉnh trong quá trình triển khai các chủ trương đổi mới tổ chức bộ máy hành chính, đặc biệt trong bối cảnh nhiều cơ quan chuyên môn thực hiện hợp nhất, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ theo định hướng tinh gọn bộ máy và nâng cao hiệu quả quản trị công.

Bên cạnh đó, công tác quản lý biên chế tiếp tục được thực hiện tương đối chặt chẽ; việc giao, quản lý và sử dụng biên chế cơ bản đảm bảo theo quy định, gắn với yêu cầu tinh giản biên chế và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Đối với nội dung phân cấp, phân quyền, tỉnh đã từng bước hoàn thiện cơ chế phân công, phân cấp giữa các cấp chính quyền, qua đó tạo điều kiện nâng cao tính chủ động, trách nhiệm của địa phương và cơ quan chuyên môn trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước.

b) Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý giảm ở hầu hết các nội dung, phản ánh những khó khăn trong vận hành thực tiễn.

Khác với nhóm tiêu chí tự đánh giá đạt tuyệt đối, kết quả khảo sát đối với đội ngũ lãnh đạo, quản lý chỉ đạt 3,2342/4 điểm, giảm 0,1909 điểm so với năm 2024. Đây là nguyên nhân trực tiếp làm giảm điểm số chung của chỉ số thành phần này.

Đáng chú ý, cả 04 nội dung khảo sát đều có xu hướng giảm điểm, cho thấy mức độ hài lòng và đánh giá của đội ngũ lãnh đạo, quản lý về hiệu quả vận hành bộ máy hành chính chưa thật sự tích cực.

- Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy chưa tạo được sự thống nhất cao

Tiêu chí **“Tính hợp lý trong sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh”** chỉ đạt 0,8015/1 điểm, tương ứng 80,15%, giảm 0,0596 điểm so với năm trước. Kết quả này cho thấy vẫn còn gần 20% ý kiến đánh giá việc sắp xếp tổ chức bộ máy chưa thật sự hợp lý. Điều này phản ánh thực tế rằng sau quá trình sắp xếp, hợp nhất và tinh gọn đầu mối, một số cơ quan, đơn vị vẫn còn gặp khó khăn trong tổ chức vận hành, phân công nhiệm vụ hoặc bố trí nguồn nhân lực phù hợp với chức năng, nhiệm vụ mới.

- Phân định chức năng, nhiệm vụ giữa cơ quan, đơn vị vẫn còn dấu hiệu chùng chéo

Tiêu chí **“Tính hợp lý trong phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương”** đạt 0,798/1 điểm, tương ứng 79,8%, là tiêu chí có mức điểm thấp nhất trong nhóm khảo sát. Điều này cho thấy hơn 20% ý kiến cho rằng việc phân định chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thật sự rõ ràng, còn tồn tại tình trạng giao thoa, chồng lấn hoặc chưa xác định rõ trách nhiệm chủ trì trong một số lĩnh vực quản lý nhà nước.

- Phân cấp, phân quyền giữa tỉnh và cấp xã chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn

Tiêu chí “**Tính hợp lý trong phân cấp, phân quyền thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và xã**” đạt 0,8023/1 điểm, tương ứng 80,23%, giảm 0,0577 điểm so với năm 2024. Kết quả này phản ánh việc phân cấp, phân quyền tuy đã được triển khai nhưng hiệu quả thực chất chưa đồng đều; vẫn còn tình trạng phân cấp chưa đi đôi với phân bổ đầy đủ nguồn lực, nhân lực và điều kiện thực hiện.

- Việc thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh vẫn còn những điểm cần hoàn thiện

Tiêu chí “**Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh**” đạt 0,8324/1 điểm, tương ứng 83,24%. Mặc dù đây là tiêu chí có điểm số cao nhất trong nhóm khảo sát, song vẫn còn khoảng 16,76% ý kiến đánh giá việc thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh chưa thật sự hiệu quả. Điều này cho thấy trong quá trình điều hành vẫn còn tồn tại tình trạng phối hợp chưa chặt chẽ, xử lý công việc liên ngành còn chậm hoặc trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan chưa thật sự rõ ràng.

c) Đánh giá chung

Nhìn chung, công tác cải cách tổ chức bộ máy của tỉnh năm 2025 tiếp tục duy trì được nền tảng ổn định, bảo đảm thực hiện đầy đủ các yêu cầu, quy định của Trung ương về sắp xếp tổ chức bộ máy, quản lý biên chế và phân cấp, phân quyền.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy khoảng cách giữa yêu cầu cải cách về mặt tổ chức với hiệu quả vận hành thực tế của bộ máy vẫn còn khá rõ. Việc đạt điểm tối đa ở nhóm tiêu chí tự đánh giá nhưng giảm điểm ở toàn bộ nhóm khảo sát phản ánh những thay đổi về tổ chức bộ máy chưa thực sự chuyển hóa đồng đều thành hiệu quả quản trị, điều hành và cảm nhận tích cực từ đội ngũ thực thi.

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

Bảng 5. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Cải cách chế độ công vụ”

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
I	Tiêu chí tự đánh giá	5,5	5,5	0	+1
1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm	1,75	1,75	0	0
2	Tuyển dụng công chức, viên chức	0,5	0,5	0	0
3	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý	0,75	0,75	0	0
4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1,5	1,5	0	+1
5	Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	1	1	0	0
II	Khảo sát lãnh đạo, quản lý	9	7,6905	1,3095	-0,1094

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
1	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	0,8599	0,1401	-0,0748
2	Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức	1	0,9412	0,0588	+0,0135
3	Tính công khai, minh bạch trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,8766	0,1234	+0,0122
4	Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,9447	0,0553	+0,0386
5	Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1	0,8028	0,1972	-0,1148
6	Năng lực chuyên môn của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,7817	0,2183	-0,0326
7	Tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,8021	0,1979	-0,0265
8	Tình trạng công chức, viên chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,9274	0,0726	+0,0695
9	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1	0,7541	0,2459	+0,0055
	Tổng	14,5	13,1905	1,3095	+0,8906

Kết quả đạt được:

Năm 2025, Chỉ số thành phần “Cải cách chế độ công vụ” của tỉnh đạt 13,1905/14,5 điểm, tương ứng 90,97%, tăng 0,8906 điểm so với năm 2024. Đây là một trong những lĩnh vực có mức cải thiện mạnh nhất trong bộ Chỉ số CCHC của tỉnh, tăng 6,87% so với năm trước; đồng thời đạt kết quả cao hơn 2,25% so với mức trung bình chung của các tỉnh và xếp thứ 12/34 tỉnh.

Kết quả này cho thấy công tác quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực, đặc biệt trong việc siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tính minh bạch trong công tác cán bộ; kiểm soát tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm và tăng cường trách nhiệm công vụ trong thực thi nhiệm vụ.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, các nội dung khảo sát lãnh đạo, quản lý vẫn phản ánh khá rõ những tồn tại mang tính chất “chiều sâu” của nền công vụ, nhất là các vấn đề liên quan đến chất lượng đội ngũ, hiệu quả đào tạo, năng lực phối hợp xử lý công việc và hiệu quả thực chất của chính sách thu hút nhân tài.

a) Nhóm tiêu chí tự đánh giá đạt tuyệt đối, phản ánh sự hoàn thiện về thể chế và công tác quản lý công vụ

Toàn bộ 5 tiêu chí tự đánh giá đều đạt điểm tối đa, gồm: (1) Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm (1,75 điểm); (2) Tuyển dụng công chức, viên chức (0,5 điểm); (3) Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý (0,75 điểm); (4) Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (1,5 điểm); (5) Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức (1 điểm).

Kết quả này cho thấy tỉnh đã cơ bản thực hiện đầy đủ các quy định của Trung ương về quản lý công chức, viên chức; từng bước hoàn thiện công tác quản lý vị trí việc làm; bảo đảm quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm theo đúng quy định; đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Đáng chú ý, tiêu chí “Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức” tăng 01 điểm so với năm 2024 và đạt tối đa 1,5/1,5 điểm. Điều này phản ánh sự quyết liệt của tỉnh trong việc tăng cường kỷ luật hành chính, nâng cao trách nhiệm công vụ, xử lý vi phạm và chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian qua.

Bên cạnh đó, việc duy trì điểm tối đa ở tiêu chí đào tạo, bồi dưỡng cũng cho thấy tỉnh đã quan tâm triển khai đầy đủ các chương trình đào tạo, cập nhật kiến thức, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

b) Kết quả khảo sát phản ánh xu hướng cải thiện về tính liêm chính, minh bạch trong công tác cán bộ

Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đạt 7,6905/9 điểm, tương ứng 85,45%. Mặc dù giảm nhẹ 0,1094 điểm so với năm 2024, song nhiều chỉ số liên quan đến kiểm soát tiêu cực và tính minh bạch trong công tác cán bộ có xu hướng cải thiện tích cực.

- Công tác tuyển dụng và bổ nhiệm từng bước được nâng cao về tính minh bạch, giảm dần cảm nhận tiêu cực

Các tiêu chí đánh giá về tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức đều đạt trên 94% và tăng so với năm 2024, cụ thể:

+ Tình trạng tiêu cực trong công tác tuyển dụng công chức, viên chức đạt 0,9412/1 điểm, tương ứng 94,12%.

+ Tình trạng tiêu cực trong công tác bổ nhiệm công chức, viên chức đạt 0,9447/1 điểm, tương ứng 94,47%.

Kết quả này cho thấy niềm tin của đội ngũ lãnh đạo, quản lý đối với công tác cán bộ đã có chuyển biến tích cực; các biểu hiện tiêu cực, thiếu khách quan trong tuyển dụng, bổ nhiệm từng bước được kiểm soát tốt hơn.

Đồng thời, các tiêu chí về tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng và bổ nhiệm cũng đạt mức tương đối cao:

+ Tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng công chức, viên chức đạt 85,99%;

+ Tính công khai, minh bạch trong bổ nhiệm công chức, viên chức đạt 87,66%.

Điều này phản ánh công tác công khai thông tin, quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm và tiêu chuẩn chức danh đã được quan tâm thực hiện tốt hơn trước.

Tuy nhiên, việc vẫn còn khoảng 13%-14% ý kiến đánh giá công tác tuyển dụng, bổ nhiệm chưa thật sự công khai, minh bạch cho thấy ở một số cơ quan, đơn vị vẫn còn tồn tại tâm lý chưa thật sự đồng thuận hoặc còn băn khoăn về tính cạnh tranh, khách quan và minh bạch trong công tác cán bộ.

- Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức và hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng vẫn là điểm nghẽn lớn

Mặc dù các tiêu chí liên quan đến kiểm soát tiêu cực có kết quả khá tốt, song nhóm tiêu chí đánh giá về chất lượng đội ngũ và hiệu quả thực thi công vụ lại có mức điểm thấp hơn đáng kể.

+ Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn

Tiêu chí “Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức” chỉ đạt 0,8028/1 điểm, tương ứng 80,28%, giảm 0,1148 điểm so với năm 2024. Kết quả này cho thấy gần 20% ý kiến khảo sát đánh giá công tác đào tạo, bồi dưỡng hiện nay chưa thật sự hiệu quả hoặc chưa đáp ứng tốt yêu cầu thực tiễn công việc.

+ Năng lực phối hợp, xử lý công việc của đội ngũ công chức, viên chức chưa đồng đều

Tiêu chí “Năng lực chuyên môn của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc” đạt 0,7817/1 điểm, tương ứng 78,17% là tiêu chí có điểm số thấp nhất trong toàn bộ chỉ số thành phần này.

Kết quả trên cho thấy còn hơn 22% ý kiến đánh giá năng lực chuyên môn của đội ngũ công chức, viên chức chưa đáp ứng tốt yêu cầu phối hợp, xử lý công việc. Đây là tín hiệu đáng lưu ý trong bối cảnh yêu cầu quản trị hiện đại ngày càng đòi hỏi tính liên thông, liên ngành và xử lý công việc trên môi trường số, năng lực phối hợp và xử lý công việc của đội ngũ cán bộ có vai trò quyết định đến hiệu quả vận hành của bộ máy hành chính.

Bên cạnh yếu tố chuyên môn, tiêu chí “Tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức trong phối hợp, xử lý công việc” cũng chỉ đạt 0,8021/1 điểm, tương ứng 80,21%. Điều này cho thấy vẫn còn gần 20% ý kiến cho rằng tinh thần trách nhiệm, tính chủ động và hiệu quả phối hợp trong thực thi công vụ chưa cao.

- Chính sách thu hút nhân tài chưa tạo được hiệu quả rõ nét

Tiêu chí “Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính” chỉ đạt 0,7541/1 điểm, tương ứng 75,41% là tiêu chí có tỷ lệ đánh giá chưa hài lòng cao nhất trong nhóm khảo sát. Điều này cho thấy gần 25% ý kiến đánh giá chính sách thu hút nhân tài của tỉnh chưa thật sự hiệu quả, chưa tạo được sức hấp dẫn đủ mạnh để thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao vào khu vực công.

Nguyên nhân có thể xuất phát từ nhiều yếu tố như: cơ chế đãi ngộ chưa đủ cạnh tranh; môi trường làm việc, cơ hội phát triển nghề nghiệp còn hạn chế; chưa có cơ chế phát hiện, sử dụng và trọng dụng nhân tài một cách thực chất; đồng thời việc

bố trí, sử dụng nhân lực chất lượng cao ở một số cơ quan, đơn vị chưa thật sự phù hợp với năng lực chuyên môn.

c) Đánh giá chung

Nhìn chung, năm 2025, công tác cải cách chế độ công vụ của tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực cả về điểm số, thứ hạng và chất lượng quản lý công vụ. Tỉnh đã cơ bản kiểm soát tốt các quy trình quản lý cán bộ, nâng cao kỷ luật kỷ cương hành chính và từng bước củng cố tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy một số vấn đề của nền công vụ vẫn chưa được cải thiện đồng đều, đặc biệt là chất lượng đội ngũ, hiệu quả đào tạo, năng lực phối hợp xử lý công việc và khả năng thu hút nhân tài.

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

Bảng 6. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Cải cách tài chính công”

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
I	Tiêu chí tự đánh giá	8	7,9161	0,0839	+0,4934
1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	3	2,9161	0,0839	-0,0038
-	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN)	1	0,9751	0,0249	-0,0049
-	Thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ NSNN	1	1	0	0
-	Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0,941	0,059	+0,0011
2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công	2	2	0	0
3	Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	3	3	0	+0,5
II	Khảo sát lãnh đạo, quản lý	4	3,2735	0,7265	-0,0471
1	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0,7812	0,2188	-0,0139
2	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,8465	0,1535	-0,0091
3	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	0,8323	0,1677	-0,0294
4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0,8135	0,1865	0,0053
	Tổng	12	11,1896	0,8104	+0,4463

Kết quả đạt được:

Năm 2025, Chỉ số thành phần “Cải cách tài chính công” của tỉnh đạt 11,1896/12 điểm, tương ứng 93,25%, tăng 0,4463 điểm so với năm 2024 (tăng 3,75%) và xếp thứ 10/34 tỉnh trên cả nước. Đây là một trong những lĩnh vực có kết quả cải thiện tích cực cả về điểm số lẫn thứ hạng, cho thấy tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong đổi mới cơ chế quản lý tài chính công, nâng cao hiệu quả sử dụng ngân sách nhà nước, tăng cường quản lý tài sản công và thúc đẩy cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

Tuy nhiên, mặc dù đạt kết quả tương đối cao, khoảng cách giữa tỉnh với nhóm địa phương dẫn đầu vẫn còn khá lớn. So với đơn vị đứng đầu là thành phố Hải Phòng với 98,94% thì Chỉ số của tỉnh Khánh Hòa thấp hơn 5,69%. Điều này cho thấy dư địa cải thiện trong lĩnh vực cải cách tài chính công vẫn còn đáng kể, đặc biệt ở các nội dung liên quan đến hiệu quả thực thi, chất lượng quản trị tài chính công và mức độ hài lòng của đội ngũ lãnh đạo, quản lý trong quá trình triển khai cơ chế tự chủ, quản lý ngân sách và tài sản công.

Kết quả đánh giá cũng phản ánh khá rõ xu hướng chung hiện nay: các yêu cầu về thể chế, quy trình quản lý tài chính công cơ bản được thực hiện đầy đủ, tuy nhiên hiệu quả vận hành thực tế và chất lượng quản trị tài chính công tại cơ sở vẫn chưa đồng đều.

a) Nhóm tiêu chí tự đánh giá đạt kết quả cao, phản ánh sự chủ động trong quản lý tài chính – ngân sách và triển khai cơ chế tự chủ

Nhóm tiêu chí tự đánh giá đạt 7,9161/8 điểm, tăng 0,4934 điểm so với năm 2024. Trong đó, 2/3 tiêu chí đạt điểm tối đa, gồm: (1) Công tác quản lý, sử dụng tài sản công (đạt 2/2 điểm) và (2) Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (3/3 điểm). Kết quả này cho thấy tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực trong công tác quản lý tài sản công, đặc biệt trong thực hiện các quy định về quản lý, khai thác, sử dụng tài sản nhà nước theo hướng công khai, tiết kiệm và hiệu quả hơn.

Đồng thời, việc đạt điểm tối đa ở tiêu chí “Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập” phản ánh tỉnh đã tích cực triển khai các chủ trương đổi mới cơ chế hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tăng tính tự chủ, giảm dần sự phụ thuộc vào ngân sách nhà nước và nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ công. Đây là tín hiệu tích cực trong bối cảnh yêu cầu cải cách tài chính công hiện nay không chỉ dừng ở việc bảo đảm cân đối ngân sách mà còn hướng tới đổi mới mô hình quản trị tài chính công, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực công và tăng tính chủ động của các cơ quan, đơn vị.

- Công tác tổ chức thực hiện tài chính – ngân sách cơ bản đảm bảo nhưng vẫn còn một số nội dung chưa đạt điểm tối đa

Tiêu chí “Tổ chức thực hiện công tác tài chính – ngân sách” đạt 2,9161/3 điểm, còn thiếu 0,0839 điểm so với mức điểm tối đa. Mặc dù mức giảm không lớn, song các tiêu chí thành phần cho thấy vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định trong hiệu quả điều hành ngân sách và thực hiện các kết luận, kiến nghị của cơ quan thanh tra, kiểm toán.

+ Tiêu chí “Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước” đạt 0,9751/1 điểm, tương ứng tỷ lệ giải ngân đạt 97%. Đây là tỷ lệ khá cao so với mặt bằng chung cả nước, phản ánh nỗ lực của tỉnh trong công tác chỉ đạo, điều hành giải ngân vốn đầu tư công. Tuy nhiên, so với năm 2024, tỷ lệ giải ngân giảm gần 0,5%, cho thấy tiến độ triển khai một số chương trình, dự án đầu tư công vẫn còn gặp khó khăn.

+ Tiêu chí “Thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách” đạt 0,941/1 điểm, tương ứng tỷ lệ thực hiện kiến nghị đạt 94,1%. Kết quả này cho thấy tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong việc khắc phục các tồn tại, sai phạm được chỉ ra qua hoạt động thanh tra, kiểm toán. Tuy nhiên, vẫn còn khoảng 5,9% kiến nghị chưa được thực hiện đầy đủ.

b) Kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý: phản ánh hiệu quả thực chất của cải cách tài chính công chưa đồng đều

Mặc dù nhóm tiêu chí tự đánh giá đạt kết quả cao, song kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý chỉ đạt 3,2735/4 điểm, giảm 0,0471 điểm so với năm 2024. Đáng chú ý, toàn bộ các nội dung khảo sát chỉ dao động từ 78,12% đến 84,65%, cho thấy mức độ hài lòng và đánh giá của đội ngũ lãnh đạo, quản lý đối với hiệu quả thực hiện cải cách tài chính công chưa thật sự cao.

- Hiệu quả thực hiện cơ chế tự chủ tài chính trong cơ quan hành chính còn hạn chế

+ Tiêu chí “Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính” chỉ đạt 0,7812/1 điểm, là tiêu chí có mức điểm thấp nhất trong nhóm khảo sát. Điều này cho thấy còn khoảng 21,88% ý kiến đánh giá việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính tại các cơ quan, đơn vị chưa hiệu quả.

Kết quả này phản ánh thực tế rằng việc giao quyền tự chủ ở một số cơ quan hành chính vẫn còn mang tính hình thức; chưa tạo được động lực rõ nét trong nâng cao hiệu quả sử dụng ngân sách, tiết kiệm chi thường xuyên hoặc cải thiện chất lượng hoạt động.

+ Tiêu chí “Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công” đạt 0,8323/1 điểm, tương ứng 83,23%. Kết quả này cho thấy vẫn còn khoảng 16,77% ý kiến đánh giá việc quản lý, sử dụng tài sản công chưa hiệu quả. Điều này phản ánh thực tế ở một số cơ quan, đơn vị vẫn còn tình trạng sử dụng tài sản công chưa tối ưu, chưa khai thác hiệu quả công năng sử dụng hoặc còn thiếu chặt chẽ trong công tác theo dõi, quản lý tài sản.

+ Tiêu chí “Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập” đạt 0,8135/1 điểm, tương ứng 81,35%. Mặc dù tỉnh đạt điểm tối đa ở tiêu chí tự đánh giá về triển khai cơ chế tự chủ, song kết quả khảo sát cho thấy vẫn còn gần 19% ý kiến đánh giá hiệu quả thực hiện chưa cao. Điều này phản ánh thực tế rằng nhiều đơn vị sự nghiệp công lập dù đã được giao quyền tự chủ nhưng khả năng tự bảo đảm chi thường xuyên còn hạn chế; nguồn thu chưa ổn định; năng lực quản lý tài chính, quản lý đơn vị chưa đồng đều. Bên cạnh đó, việc chuyển đổi sang cơ chế tự chủ ở một số lĩnh vực dịch vụ công còn gặp khó khăn do cơ chế giá dịch vụ, định mức kinh tế kỹ thuật và chính sách hỗ trợ chưa được hoàn thiện đồng bộ.

c) Đánh giá chung

Nhìn chung, năm 2025, công tác cải cách tài chính công của tỉnh tiếp tục có chuyển biến tích cực, thể hiện qua sự cải thiện rõ rệt về điểm số và thứ hạng. Tỉnh đã cơ bản thực hiện tốt các yêu cầu về quản lý tài chính – ngân sách, quản lý tài sản công và triển khai cơ chế tự chủ trong khu vực công.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy khoảng cách giữa yêu cầu cải cách về mặt cơ chế với hiệu quả vận hành thực tế vẫn còn khá rõ. Những hạn chế liên quan đến hiệu quả sử dụng ngân sách, chất lượng thực hiện cơ chế tự chủ, quản lý tài sản công và thực hành tiết kiệm, chống lãng phí cho thấy cải cách tài chính công của tỉnh vẫn thiên về hoàn thiện quy trình, trong khi hiệu quả quản trị tài chính công theo hướng hiện đại, thực chất và dựa trên kết quả đầu ra chưa thật sự đồng đều.

3.7. Chỉ số thành phần “Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước”

Bảng 7. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần lĩnh vực “Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước”

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
I	Tiêu chí tự đánh giá	15	12,9749	2,0251	-0,4409
1	Tỷ lệ hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số	1,5	1,5	0	⁴
2	Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu	3,5	3,25	0,25	+0,1875
-	Triển khai, cập nhật Khung Kiến trúc số cấp tỉnh	0,5	0,5	0	0
-	Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng sử dụng công nghệ điện toán đám mây	1	1	0	0
-	Mức độ ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI)	1	1	0	⁵
-	Tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP) được đưa vào sử dụng chính thức	1	0,75	0,25	+0,1875
3	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	4	4	0	0
4	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	6	4,2249	1,7751	-0,6284
-	Cổng thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định	0,5	0,25	0,25	-0,25
-	Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	1	1	0	0

⁴ Tiêu chí mới cập nhật năm 2025

⁵ Tiêu chí mới cập nhật năm 2025

TT	Tiêu chí, tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
-	Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC	1	1	0	0
-	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình	0,5	0,4105	0,0895	-0,0895
-	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	1,5	0,3412	1,1588	-0,5892
-	Thực hiện thanh toán trực tuyến	1,5	1,2232	0,2768	+0,3003
II	Khảo sát lãnh đạo, quản lý	1	0,845	0,155	-0,0418
1	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh	1	0,845	0,155	-0,0418
	Tổng	16	13,8199	2,1801	-0,4827

Kết quả đạt được:

Năm 2025, Chỉ số thành phần “**Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước**” của tỉnh đạt 13,8199/16 điểm, tương ứng 86,37%, cao hơn 1,48% so với mức trung bình chung các tỉnh, xếp thứ 16/34 tỉnh trên cả nước. Tuy nhiên, so với năm 2024, chỉ số này giảm 0,4827 điểm, tương ứng 1,04%, cho thấy tiến trình chuyển đổi số của tỉnh đang có dấu hiệu chững lại ở một số nội dung mang tính thực chất, đặc biệt là các dịch vụ số phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả khai thác, sử dụng các nền tảng số trong thực tiễn.

Kết quả đánh giá cho thấy, tỉnh đã đạt được nhiều chuyển biến tích cực trong phát triển hạ tầng số, nền tảng số, ứng dụng nội bộ và triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số theo chỉ đạo của Trung ương. Tuy nhiên, khoảng cách giữa “xây dựng hệ thống” và “mức độ sử dụng thực chất” vẫn còn khá rõ, thể hiện qua tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình thấp, chất lượng Cổng thông tin điện tử chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu kỹ thuật và mức độ hài lòng của người sử dụng chưa cao.

a) Nhóm tiêu chí về hạ tầng số, nền tảng số và ứng dụng nội bộ tiếp tục duy trì kết quả tích cực

- Tiêu chí “Tỷ lệ hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ chuyển đổi số” đạt điểm tối đa 1,5/1,5 điểm. Điều này cho thấy tỉnh đã cơ bản hoàn thành các nhiệm vụ chuyển đổi số theo chương trình, kế hoạch đề ra; duy trì được sự quan tâm, chỉ đạo trong triển khai các nhiệm vụ xây dựng chính quyền số và ứng dụng công nghệ số trong hoạt động quản lý nhà nước.

Kết quả này phản ánh vai trò chỉ đạo, điều hành tương đối quyết liệt của tỉnh trong tổ chức thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số; đồng thời cho thấy công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong triển khai nhiệm vụ cơ bản được duy trì ổn định.

- Tiêu chí “Phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu” đạt 3,25/3,5 điểm, tăng 0,1875 điểm so với năm 2024. Đây là một trong những nội dung có mức cải thiện tích cực nhất trong nhóm tiêu chí chuyển đổi số.

Trong đó các nội dung quan trọng như: Triển khai, cập nhật Khung Kiến trúc số cấp tỉnh; Triển khai Trung tâm dữ liệu phục vụ chuyển đổi số theo hướng điện toán đám mây; Mức độ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) đều đạt điểm tối đa.

Kết quả này cho thấy tỉnh đã có bước tiến đáng kể trong hiện đại hóa hạ tầng số, từng bước tiếp cận các mô hình quản trị dữ liệu hiện đại và ứng dụng công nghệ mới trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Đặc biệt, việc triển khai trung tâm dữ liệu theo hướng điện toán đám mây và bước đầu ứng dụng AI phản ánh định hướng chuyển đổi số của tỉnh không chỉ dừng ở số hóa quy trình hành chính mà đang chuyển dần sang xây dựng nền tảng quản trị số và khai thác dữ liệu phục vụ điều hành.

- Mặc dù có cải thiện so với năm trước, 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” chỉ đạt 0,75/1 điểm.

Theo số liệu đánh giá, tỉnh mới đưa vào sử dụng chính thức 12/16 dịch vụ dữ liệu có trên NDXP, đạt tỷ lệ 75%.

Điều này cho thấy việc tích hợp, khai thác và sử dụng dữ liệu dùng chung quốc gia vẫn chưa hoàn toàn đồng bộ; một số cơ sở dữ liệu hoặc dịch vụ chia sẻ dữ liệu vẫn chưa được khai thác hiệu quả trong thực tiễn.

- Tiêu chí “Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước” tiếp tục đạt điểm tối đa 4/4 điểm. Kết quả này phản ánh tỉnh đã cơ bản triển khai đầy đủ các nền tảng, hệ thống phục vụ điều hành nội bộ như hệ thống quản lý văn bản và điều hành, họp trực tuyến, thư điện tử công vụ, ký số, xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử và các ứng dụng phục vụ quản trị nội bộ.

Điều này cho thấy chuyển đổi số trong hoạt động nội bộ cơ quan nhà nước đã từng bước đi vào nền nếp, góp phần nâng cao hiệu quả xử lý công việc, giảm sử dụng văn bản giấy và tăng cường môi trường làm việc điện tử trong cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiêu chí “Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức” chỉ đạt 4,2249/6 điểm, giảm mạnh 0,6284 điểm so với năm 2024 và là nguyên nhân chính làm giảm chỉ số chuyển đổi số của tỉnh.

Đây là nhóm tiêu chí phản ánh trực tiếp hiệu quả thụ hưởng của người dân, doanh nghiệp đối với chuyển đổi số; đồng thời thể hiện mức độ chuyển đổi từ “chính quyền điện tử” sang “chính quyền số lấy người dân làm trung tâm”.

Tuy nhiên, việc đạt điểm tối đa ở nhóm ứng dụng nội bộ nhưng giảm điểm mạnh ở nhóm phục vụ người dân, doanh nghiệp cũng cho thấy chuyển đổi số của tỉnh hiện nay vẫn có xu hướng “mạnh về nội bộ, chưa mạnh về tương tác xã hội”.

- Công thông tin điện tử chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu kỹ thuật và chất lượng cung cấp thông tin

Theo kết quả thẩm định, Công thông tin điện tử của tỉnh chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu theo khoản 9 Điều 4 Thông tư số 22/2023/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông, dẫn đến bị trừ 0,25/0,5 điểm.

Điều này cho thấy hạ tầng cung cấp thông tin số của tỉnh vẫn còn những hạn chế nhất định về cấu trúc, tính năng kỹ thuật hoặc khả năng đáp ứng tiêu chuẩn hiện hành.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát lãnh đạo, quản lý đối với chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử chỉ đạt 0,845/1 điểm, tương ứng còn 15,5% ý kiến đánh giá chưa cao về chất lượng thông tin cung cấp; tỷ lệ này tăng đáng kể so với năm 2024.

Kết quả này phản ánh việc cung cấp thông tin trên môi trường số có thể vẫn còn tồn tại các hạn chế như: Thông tin cập nhật chưa kịp thời; dữ liệu chưa đầy đủ hoặc chưa thuận tiện tra cứu; chưa thân thiện với người sử dụng; chưa phát huy tốt vai trò tương tác, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp.

Trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, Cổng thông tin điện tử không chỉ là kênh công khai thông tin mà còn là “bộ mặt số” của chính quyền. Do đó, chất lượng vận hành và trải nghiệm người dùng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng.

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình tương đối cao nhưng hiệu quả sử dụng thực tế còn thấp

+ Tiêu chí “Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình” đạt 0,4105/0,5 điểm, tương ứng tỉnh có 766/933 dịch vụ công đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình, đạt tỷ lệ 82,10%.

Kết quả này cho thấy tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong việc mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, tỷ lệ dịch vụ được cung cấp trực tuyến cao chưa đồng nghĩa với việc người dân thực sự sử dụng hiệu quả.

Điều này thể hiện rất rõ qua tiêu chí “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình”, chỉ đạt 0,3412/1,5 điểm — mức thấp nhất trong toàn bộ chỉ số thành phần này.

Theo số liệu từ hệ thống EMC, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của tỉnh chỉ đạt 22,75%, giảm mạnh so với năm 2024.

Đây là vấn đề đặc biệt đáng lưu ý bởi nó phản ánh khoảng cách rất lớn giữa “khả năng cung cấp dịch vụ số” với “mức độ sử dụng dịch vụ số” trong thực tế. Nguyên nhân xuất phát từ nhiều yếu tố như: Người dân vẫn có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp; quy trình trực tuyến chưa thật sự thuận tiện; việc thanh toán trực tuyến còn phức tạp; chất lượng trải nghiệm người dùng chưa cao;... Điều này cho thấy chuyển đổi số không chỉ là bài toán kỹ thuật mà còn là bài toán thay đổi hành vi, cải thiện trải nghiệm người dùng và nâng cao chất lượng dịch vụ công số.

+ Tiêu chí “Thực hiện thanh toán trực tuyến” đạt 1,2232/1,5 điểm, tăng 0,3032 điểm so với năm 2024.

Trong đó, tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến đạt tối đa, cho thấy tỉnh đã cơ bản hoàn thiện hạ tầng và khả năng tích hợp thanh toán điện tử vào quy trình giải quyết TTHC.

Tuy nhiên, hiệu quả sử dụng thực tế vẫn còn hạn chế: Chỉ có 76,17% TTHC phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến; Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến chỉ đạt 68,49% và giảm so với năm trước.

Điều này cho thấy mặc dù hệ thống đã sẵn sàng về mặt kỹ thuật nhưng mức độ sử dụng thực tế của người dân, doanh nghiệp chưa ổn định; thói quen thanh toán trực tiếp vẫn còn phổ biến hoặc trải nghiệm thanh toán điện tử chưa thật sự thuận tiện, đồng bộ.

c) Đánh giá chung

Nhìn chung, năm 2025, công tác chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước của tỉnh tiếp tục duy trì được nền tảng kỹ thuật và hạ tầng số tương đối tốt; nhiều nhiệm vụ về nền tảng số, ứng dụng nội bộ và phát triển cơ sở dữ liệu đã có chuyển biến tích cực.

Tuy nhiên, kết quả đánh giá cũng cho thấy chuyển đổi số của tỉnh đang bước vào giai đoạn yêu cầu cao hơn — không chỉ dừng ở “xây dựng hệ thống” mà phải chuyển sang “nâng cao hiệu quả sử dụng thực chất”.

Việc giảm mạnh ở tiêu chí hồ sơ trực tuyến toàn trình, chất lượng Cổng thông tin điện tử và hiệu quả sử dụng dịch vụ số cho thấy điểm nghẽn lớn nhất hiện nay không còn nằm ở hạ tầng kỹ thuật mà nằm ở khả năng khai thác, mức độ thân thiện của dịch vụ số, chất lượng dữ liệu và mức độ tham gia thực tế của người dân, doanh nghiệp.

3.8. Kết quả đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

Kết quả đánh giá tác động của CCHC năm 2025 cho thấy những chuyển biến tích cực cả về phát triển kinh tế - xã hội và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Nếu như các chỉ số thành phần ở trên chủ yếu phản ánh “nỗ lực nội tại” của bộ máy hành chính trong cải cách thể chế, tổ chức bộ máy, công vụ, tài chính công hay chuyển đổi số, thì nhóm chỉ số này phản ánh trực tiếp “đầu ra” và “hiệu quả xã hội” của công tác CCHC đối với môi trường đầu tư, phát triển doanh nghiệp, chất lượng quản trị địa phương và niềm tin của người dân đối với chính quyền.

Kết quả năm 2025 cho thấy tỉnh tiếp tục duy trì được xu hướng cải thiện tích cực về chất lượng phục vụ, trách nhiệm giải trình và mức độ hài lòng của người dân; đồng thời tạo được tác động nhất định đối với phát triển kinh tế - xã hội. Tuy nhiên, kết quả đánh giá cũng cho thấy một số vấn đề cần tiếp tục quan tâm như: chất lượng tăng trưởng doanh nghiệp chưa thật sự bền vững; hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công có dấu hiệu chững lại; mức độ hài lòng đối với xử lý phản ánh, kiến nghị và giải quyết hồ sơ đúng hạn giảm; một số lĩnh vực hạ tầng dân sinh như giao thông, nước sinh hoạt vẫn chưa được người dân đánh giá cao.

3.8.1 Tác động đến các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội

Bảng 8. Tổng hợp kết quả đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
1	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1	1	0	0

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Điểm chưa đạt	Tăng/Giảm so với năm 2024
2	Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh	2	1,5	0,5	+0,5
-	Số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường	0,5	0,5	0	+0,5
-	Số vốn đăng ký của doanh nghiệp	0,5	0	0,5	0
-	Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp	0,5	0,5	0	0
-	Tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo	0,5	0,5	0	0
3	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh	2	1,75	0,25	0
-	Thực hiện thu NSNN theo chỉ tiêu Chính phủ giao	1	1	0	0
-	Thực hiện thu NSNN theo giá trị	1	0,75	0,25	0
4	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	1,5	1,2955	0,2045	-0,0454
	Tổng	6,5	5,5455	0,9545	+0,4546

Năm 2025, tỉnh đạt 5,5455/6,5 điểm đối với nhóm tiêu chí đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội, tương ứng đạt 85,32%, tăng 7% so với năm 2024 và xếp thứ 21/34 tỉnh.

Kết quả này cho thấy công tác CCHC đã từng bước tạo tác động tích cực đối với môi trường đầu tư, hoạt động sản xuất kinh doanh và năng lực điều hành phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Tuy nhiên, thứ hạng vẫn ở nhóm trung bình khá so với cả nước, cho thấy dư địa cải thiện vẫn còn tương đối lớn, đặc biệt ở các chỉ tiêu phản ánh chiều sâu và chất lượng phát triển kinh tế.

a) Môi trường đầu tư và phát triển doanh nghiệp tiếp tục duy trì tín hiệu tích cực

Tiêu chí “Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh” tiếp tục đạt điểm tối đa 1/1 điểm, phản ánh môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh cơ bản duy trì được tính hấp dẫn và ổn định trong bối cảnh tình hình kinh tế chung còn nhiều khó khăn.

Đồng thời, tiêu chí “Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh” đạt 1,5/2 điểm, tăng 0,5 điểm so với năm 2024. Đáng chú ý, số lượng doanh nghiệp gia nhập và tái gia nhập thị trường tăng so với năm trước và đạt điểm tối đa.

Điều này cho thấy các giải pháp cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, cải cách thủ tục hành chính, hỗ trợ doanh nghiệp và thúc đẩy phục hồi sản xuất kinh doanh đã phát huy tác dụng nhất định; niềm tin của cộng đồng doanh nghiệp đối với môi trường đầu tư của tỉnh có chuyển biến tích cực.

Bên cạnh đó, tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động đổi mới sáng tạo đạt từ 30% trở lên và đạt điểm tối đa cho thấy khu vực doanh nghiệp của tỉnh đang từng bước thích

ứng với yêu cầu chuyển đổi mô hình tăng trưởng theo hướng ứng dụng công nghệ, đổi mới sáng tạo và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Đây là tín hiệu tích cực trong bối cảnh chuyển đổi số, kinh tế số và đổi mới sáng tạo đang trở thành động lực phát triển mới của nền kinh tế.

b) Chất lượng tăng trưởng doanh nghiệp chưa thật sự bền vững

Mặc dù số lượng doanh nghiệp thành lập mới và tái gia nhập thị trường tăng, tiêu chí “Số vốn đăng ký của doanh nghiệp” không đạt điểm do giảm 10,5% so với năm 2024.

Kết quả này cho thấy sự phục hồi của khu vực doanh nghiệp hiện nay chủ yếu thể hiện ở số lượng doanh nghiệp quay trở lại hoạt động hoặc gia nhập thị trường, trong khi quy mô vốn và năng lực đầu tư chưa thực sự phục hồi tương xứng.

c) Thu ngân sách nhà nước tiếp tục duy trì kết quả tích cực

Tiêu chí “Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh” đạt 1,75/2 điểm. Trong đó, thu ngân sách nhà nước theo chỉ tiêu Chính phủ giao đạt điểm tối đa do tỉnh vượt dự toán được giao tới 39,1%.

Kết quả này cho thấy năng lực điều hành tài chính - ngân sách của tỉnh tiếp tục được duy trì ổn định; hoạt động sản xuất kinh doanh và các nguồn thu chủ yếu của nền kinh tế cơ bản phục hồi tích cực. Tuy nhiên, ở tiêu chí “Thực hiện thu NSNN theo giá trị”, tỉnh chỉ đạt 0,75/1 điểm do giá trị thu ngân sách mới thuộc nhóm từ vị trí thứ 11 đến 20 toàn quốc. Điều này cho thấy mặc dù tốc độ tăng thu khá tích cực nhưng quy mô nguồn thu ngân sách của tỉnh vẫn chưa nằm trong nhóm dẫn đầu cả nước.

d) Các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội cơ bản hoàn thành kế hoạch

Tiêu chí “Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do HĐND tỉnh giao” đạt 1,2955/1,5 điểm. Theo kết quả đánh giá, tỉnh có: 15/22 chỉ tiêu vượt kế hoạch; 06 chỉ tiêu đạt kế hoạch và 01 chỉ tiêu không đạt kế hoạch.

Kết quả này cho thấy công tác điều hành phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh năm 2025 cơ bản đạt hiệu quả tích cực; đa số các mục tiêu phát triển đều được hoàn thành hoặc vượt kế hoạch đề ra. Tuy nhiên, việc vẫn còn chỉ tiêu không đạt kế hoạch cũng cho thấy một số lĩnh vực phát triển chưa thật sự đồng đều; khả năng dự báo, điều hành hoặc nguồn lực thực hiện ở một số chỉ tiêu vẫn còn hạn chế.

Đánh giá chung

Nhìn chung, kết quả đánh giá cho thấy công tác CCHC đã góp phần tạo môi trường thuận lợi hơn cho phát triển kinh tế - xã hội, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, thúc đẩy phục hồi doanh nghiệp và tăng trưởng thu ngân sách.

Tuy nhiên, tác động của CCHC đến phát triển kinh tế hiện nay vẫn chủ yếu thể hiện ở chiều rộng hơn là chiều sâu. Một số chỉ tiêu phản ánh chất lượng tăng trưởng như quy mô vốn doanh nghiệp, giá trị thu ngân sách hay năng lực cạnh tranh tổng thể vẫn chưa tạo được bước đột phá rõ nét.

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

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) được tổng hợp từ mức độ hài lòng đối với 23 nội dung của việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và 16 nội dung của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

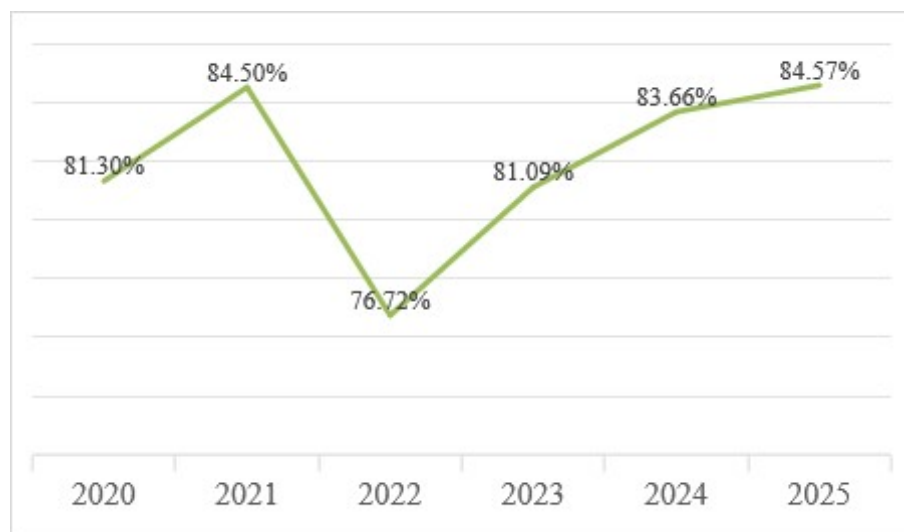
Tuy nhiên Bộ Nội vụ chỉ sử dụng “**Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**” để phục vụ xác định Chỉ số CCHC của các tỉnh; còn “**Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách**” chưa sử dụng để xác định Chỉ số CCHC.

Đáng chú ý, phương pháp khảo sát năm 2025 có sự thay đổi đáng kể khi đối tượng khảo sát không còn tập trung vào người trực tiếp thực hiện TTHC mà được lựa chọn ngẫu nhiên từ đại diện hộ gia đình trên địa bàn dân cư.

Điều này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng bởi kết quả SIPAS năm 2025 không chỉ phản ánh trải nghiệm trực tiếp khi giải quyết TTHC mà còn phản ánh “cảm nhận xã hội chung” của người dân đối với chất lượng quản trị và phục vụ của chính quyền địa phương.

Theo kết quả công bố, Chỉ số hài lòng trung bình chung năm 2025 của các tỉnh đạt 83,09%, thấp hơn 0,78% so với năm 2024; chỉ số các tỉnh dao động trong khoảng 77,92% - 91,12%, trong đó Hải Phòng là tỉnh duy nhất có chỉ số trên 90%.

Kết quả khảo sát, tỉnh Khánh Hòa đạt **84,57%**, cao hơn trung bình chung các tỉnh 1,48%, xếp vị thứ **7/34** tỉnh và dẫn đầu Vùng duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên; so với năm 2024, chỉ số tăng thêm 0,91% và là năm thứ 3 liên tiếp tăng chỉ số cho thấy niềm tin và mức độ ghi nhận của người dân đối với nỗ lực CCHC của tỉnh đang có xu hướng được củng cố (*xem thêm Biểu đồ*). Đáng chú ý, tại chỉ số thành phần **Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công**, tỉnh Khánh Hòa đạt 84,21%, tăng 1,97% so với năm 2024 trong bối cảnh xu hướng chung cả nước giảm. Tại nội dung thành phần Cung ứng dịch vụ công, chỉ số vẫn duy trì ở mức khá tốt (85,1%) và cao hơn gần 2% so với bình quân chung cả nước.



Biểu đồ 5. Chỉ số SIPAS tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2020 - 2025

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

Bảng 9. Tổng hợp kết quả mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của tỉnh

TT	Chỉ số, chỉ số thành phần	Chỉ số năm 2025	Chỉ số năm 2024	Tăng/Giảm so với năm 2024
XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH		84,21%	82,24%	1,97%
1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	84,58%	80,95%	3,63%
-	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy	84,72%	80,66%	4,06%
-	Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu	84,45%	81,24%	3,21%
2	Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	83,94%	79,94%	4,00%
-	Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia ý kiến xây dựng chính sách	83,81%	79,92%	3,89%
-	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 của chính sách ở địa phương	84,07%	79,96%	4,11%
3	Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	84,36%	82,04%	2,32%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	83,41%	80,91%	2,50%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	84,59%	81,94%	2,65%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.	84,39%	81,98%	2,41%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương	85,22%	82,52%	2,70%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương	82,56%	80,29%	2,27%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương	84,12%	82,24%	1,88%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương	83,91%	81,53%	2,38%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	85,80%	82,56%	3,24%
-	Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương	85,22%	84,42%	0,80%
4	Kết quả, tác động của chính sách	84,05%	83,14%	0,91%
-	Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	83,41%	81,73%	1,68%

TT	Chỉ số, chỉ số thành phần	Chỉ số năm 2025	Chỉ số năm 2024	Tăng/Giảm so với năm 2024
-	Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn	84,24%	82,27%	1,97%
-	Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	83,22%	81,48%	1,74%
-	Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	84,91%	82,24%	2,67%
-	Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn	84,59%	83,60%	0,99%
-	Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn	82,47%	82,72%	-0,25%
-	Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	84,48%	84,41%	0,07%
-	Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn	83,84%	84,00%	-0,16%
-	An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn	84,42%	83,89%	0,53%
-	Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	84,94%	85,04%	-0,10%

Kết quả đạt được:

Năm 2025, kết quả khảo sát trung bình chung các tỉnh đạt 83,08%, thấp hơn 0,68% so với năm 2024. Tỉnh đạt Chỉ số cao nhất là Hải Phòng (91,01%), thấp nhất là Lạng Sơn (77,59%).

Tỉnh Khánh Hòa đạt **84,21%**, tăng 1,97% so với năm 2024, cao hơn trung bình chung cả nước 1,13% và xếp thứ **11/34 tỉnh**. Đây là kết quả rất tích cực trong bối cảnh mặt bằng chung cả nước có xu hướng giảm.

Xét các chỉ số thành phần của tỉnh, cả 4/4 chỉ số thành phần đều tăng so với năm 2024. Trong đó, mức độ hài lòng đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách có mức tăng cao nhất (tăng 4%), tiếp đến là trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách (tăng 3,63%), chất lượng tổ chức thực hiện chính sách (tăng 2,32%). Cụ thể như sau:

- Trách nhiệm giải trình và tính công khai, minh bạch của chính quyền được cải thiện rõ nét

Chỉ số “Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách” tăng mạnh 3,63%, đạt 84,58%. Đặc biệt, các nội dung: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin chính sách theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy; Chính quyền cung cấp thông tin chính sách đầy đủ, dễ hiểu đều tăng trên 3%.

Điều này cho thấy công tác truyền thông chính sách, công khai thông tin và tương tác với người dân đã có chuyển biến tích cực; người dân cảm nhận rõ hơn về tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin chính sách của chính quyền.

- Mức độ tham gia của người dân vào quá trình xây dựng và thực hiện chính sách được cải thiện đáng kể

Chỉ số “Cơ hội tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách” tăng mạnh nhất, đạt mức tăng 4%. Kết quả này phản ánh chính

quyền địa phương đã có nhiều nỗ lực hơn trong mở rộng các hình thức lấy ý kiến, phản hồi và tạo điều kiện để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, giám sát và đánh giá chính sách.

- Người dân đánh giá tích cực đối với việc tổ chức thực hiện chính sách an sinh xã hội, CCHC và bảo đảm trật tự xã hội

Trong các nội dung khảo sát, các lĩnh vực được người dân đánh giá cao nhất gồm: Chính sách an sinh xã hội; chính sách cải cách hành chính; chính sách trật tự, an toàn xã hội.

Đáng chú ý, nội dung “Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương” đạt 85,22%, thuộc nhóm cao nhất trong toàn bộ các nội dung khảo sát. Điều này cho thấy những nỗ lực cải cách hành chính của tỉnh trong thời gian qua đã được người dân ghi nhận khá rõ nét, đặc biệt trong bối cảnh tổ chức lại bộ máy và triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp.

- Hạ tầng giao thông và chất lượng nước sinh hoạt vẫn là lĩnh vực người dân chưa đánh giá cao

Mặc dù đa số nội dung đều tăng điểm, lĩnh vực giao thông tiếp tục là nội dung có mức hài lòng thấp nhất. Cụ thể: “Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn” chỉ đạt 82,47%; “Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ” đạt 82,56%. Đây đồng thời cũng là nội dung giảm điểm so với năm trước.

Kết quả này cho thấy người dân vẫn còn nhiều băn khoăn đối với chất lượng hạ tầng giao thông, tình trạng kết nối giao thông hoặc tiến độ xử lý các vấn đề giao thông dân sinh tại địa phương.

Ngoài ra, nội dung liên quan đến nước sinh hoạt cũng giảm nhẹ, cho thấy chất lượng dịch vụ hạ tầng dân sinh vẫn còn là lĩnh vực cần tiếp tục cải thiện để nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

- Kết quả khảo sát “Cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn” đạt 84,94%, giảm nhẹ 0,1% so với năm 2024 và xếp thứ 4/23 nội dung khảo sát. Mặc dù mức giảm không lớn và kết quả vẫn thuộc nhóm được người dân đánh giá khá tích cực, tuy nhiên trong bối cảnh nhiều nội dung khác có xu hướng cải thiện, việc chỉ số này giảm cho thấy kỳ vọng của người dân đối với chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng cao hơn.

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

Bảng 10. Tổng hợp kết quả mức độ hài lòng của người dân đối với cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh

TT	Chỉ số, chỉ số thành phần	Chỉ số năm 2025	Chỉ số năm 2024	Tăng/Giảm so với năm 2024
	CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85,10%	85,70%	-0,60%
1	Tiếp cận dịch vụ	86,02%	85,42%	0,60%

TT	Chỉ số, chỉ số thành phần	Chỉ số năm 2025	Chỉ số năm 2024	Tăng/Giảm so với năm 2024
-	Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa (BPMC) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm, dễ thấy	85,78%	85,83%	-0,05%
-	BPMC có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	86,49%	86,68%	-0,19%
-	BPMC có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	85,79%	83,75%	2,04%
2	Thủ tục hành chính (TTHC)	85,23%	85,80%	-0,57%
-	Quy định TTHC được niêm yết công khai tại BPMC dễ thấy, dễ đọc	85,31%	85,90%	-0,59%
-	Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ TTHC đúng quy định	85,52%	86,60%	-1,08%
-	Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí TTHC đúng quy định	85,09%	86,52%	-1,43%
-	Thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định	84,99%	84,21%	0,78%
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại BPMC	85,07%	85,72%	-0,65%
-	Công chức BPMC có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân	85,59%	86,34%	-0,75%
-	Công chức BPMC hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85,21%	84,55%	0,66%
-	Công chức ở BPMC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC	84,41%	86,28%	-1,87%
4	Kết quả dịch vụ	85,39%	86,04%	-0,65%
-	Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn	84,56%	87,01%	-2,45%
-	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác	85,87%	86,56%	-0,69%
-	Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng	85,73%	84,55%	1,18%
5	Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	83,76%	85,46%	-1,70%
-	BPMC bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân dễ dàng phản ánh, kiến nghị	83,88%	85,44%	-1,56%
-	BPMC tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	83,71%	85,07%	-1,36%
-	BPMC thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	83,68%	85,86%	-2,18%

Kết quả đạt được:

Năm 2025, kết quả khảo sát trung bình chung các tỉnh đạt 83,11%, thấp hơn 0,91% so với năm 2024. Tỉnh đạt Chỉ số cao nhất là Hải Phòng (91,26%), thấp nhất là Lai Châu (77,07%).

Tỉnh Khánh Hòa đạt **85,1%**, cao hơn gần 2% so với trung bình chung cả nước và xếp thứ **6/34** tỉnh. Mặc dù kết quả vẫn thuộc nhóm dẫn đầu cả nước, chỉ số này giảm nhẹ 0,6% so với năm 2024 và có tới 4/5 nhóm chỉ số thành phần giảm điểm. Điều này cho thấy chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh mặc dù vẫn được đánh giá cao nhưng đã xuất hiện dấu hiệu chững lại, đặc biệt ở các nội dung liên quan đến giải quyết hồ sơ đúng hạn, tuân thủ quy định và xử lý phản ánh kiến nghị.

- Điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công tiếp tục được cải thiện

Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ” là nhóm duy nhất tăng điểm, đạt 86,02%. Đáng chú ý, người dân đánh giá cao việc đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa. Điều này cho thấy tỉnh đã quan tâm cải thiện điều kiện phục vụ, không gian giao dịch và trải nghiệm tiếp cận dịch vụ hành chính cho người dân.

- Chất lượng giải quyết TTHC và tuân thủ quy định có dấu hiệu giảm

Một số nội dung giảm đáng kể gồm: Người dân được yêu cầu đóng phí/lệ phí đúng quy định; Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC; Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn. Đặc biệt, nội dung “Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn” giảm mạnh nhất, tới 2,45%.

Kết quả này có sự tương đồng với kết quả đánh giá Chỉ số CCHC ở lĩnh vực cải cách TTHC, khi tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn ở cả cấp tỉnh và cấp xã đều giảm mạnh so với năm trước. Điều này cho thấy người dân đã cảm nhận khá rõ tác động của việc chậm giải quyết hồ sơ hành chính trong thực tế.

- Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị là điểm giảm mạnh nhất

Chỉ số “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” giảm 1,7% — mức giảm mạnh nhất trong các nhóm chỉ số. Trong đó, nội dung “Thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời” giảm tới 2,18%. Điều này cho thấy mặc dù tỉnh đã duy trì cơ chế tiếp nhận phản ánh, kiến nghị nhưng hiệu quả phản hồi, xử lý và thông tin kết quả đến người dân vẫn chưa đáp ứng kỳ vọng.

Đây là vấn đề cần đặc biệt quan tâm bởi phản ánh, kiến nghị của người dân là kênh thông tin quan trọng để đánh giá chất lượng phục vụ và mức độ tương tác của chính quyền với xã hội.

Đánh giá chung

Kết quả đánh giá tác động của CCHC năm 2025 cho thấy tỉnh đã đạt được nhiều chuyển biến tích cực cả về phát triển kinh tế - xã hội và mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động của chính quyền.

Đặc biệt, việc Chỉ số SIPAS tiếp tục duy trì trong nhóm dẫn đầu cả nước và tăng liên tục trong 3 năm cho thấy niềm tin xã hội đối với chính quyền địa phương đang được củng cố. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng phản ánh khá rõ một số vấn đề cần tiếp tục cải thiện như: Chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC; hiệu quả xử lý phản ánh, kiến nghị; chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức; hạ tầng giao thông và dịch vụ dân sinh; hiệu quả thực chất của chuyển đổi số và dịch vụ công trực tuyến.

Trong giai đoạn tới, tỉnh cần chuyển mạnh từ tư duy “hoàn thành nhiệm vụ hành chính” sang “nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dân”; lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm trong tổ chức thực thi công vụ; đồng thời tiếp tục nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình, chất lượng phục vụ và hiệu quả điều hành nhằm tạo chuyển biến thực chất, bền vững trong công tác cải cách hành chính.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Năm 2025, công tác cải cách hành chính của tỉnh được triển khai trong bối cảnh đặc biệt khi cả hệ thống chính trị tập trung thực hiện chủ trương sắp xếp tổ chức bộ máy, đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Đây là giai đoạn chuyển tiếp có tác động sâu rộng đến tổ chức bộ máy, cơ cấu nhân sự, phương thức quản lý, quy trình phối hợp và tâm lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong toàn hệ thống hành chính nhà nước.

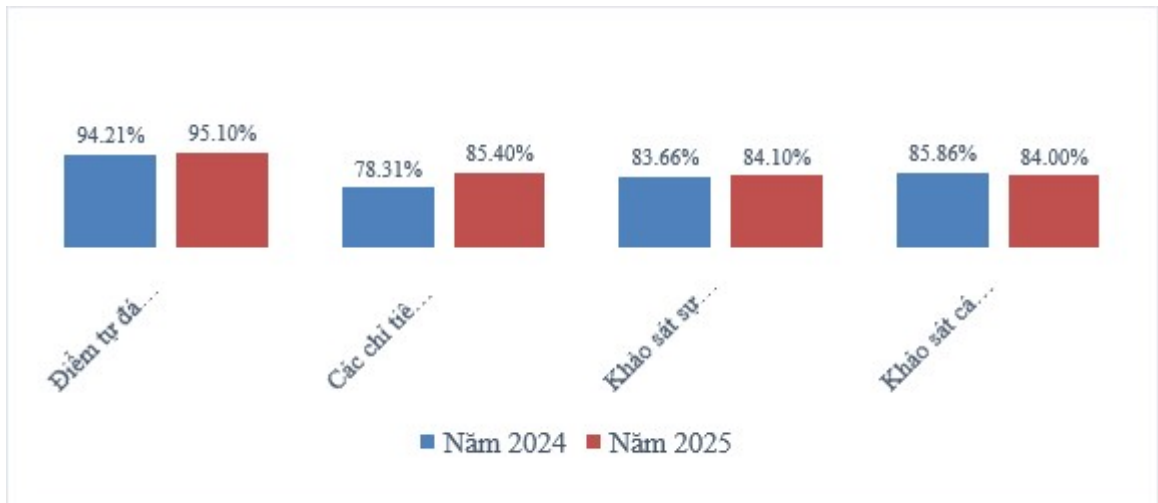
Trong bối cảnh đó, việc triển khai tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC gặp không ít khó khăn do sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, phân định chức năng, nhiệm vụ, đầu mối quản lý và yêu cầu cập nhật, hoàn thiện hệ thống hồ sơ, tài liệu minh chứng theo mô hình tổ chức mới. Đồng thời, yêu cầu đối với công tác CCHC trong giai đoạn hiện nay cũng ngày càng cao hơn, không chỉ dừng ở việc hoàn thành nhiệm vụ hành chính mà còn phải hướng tới nâng cao chất lượng quản trị công, hiệu quả phục vụ người dân, thúc đẩy chuyển đổi số, phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao mức độ hài lòng của xã hội đối với bộ máy hành chính nhà nước.

Mặc dù chịu nhiều áp lực và tác động từ quá trình chuyển đổi, với sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh; sự phối hợp của các sở, ngành, địa phương cùng việc triển khai đồng bộ nhiều giải pháp trên các lĩnh vực CCHC, tỉnh Khánh Hòa tiếp tục duy trì được kết quả tích cực và ổn định trong năm 2025. Kết quả này không chỉ được Hội đồng thẩm định ghi nhận mà còn được phản ánh khá rõ thông qua mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

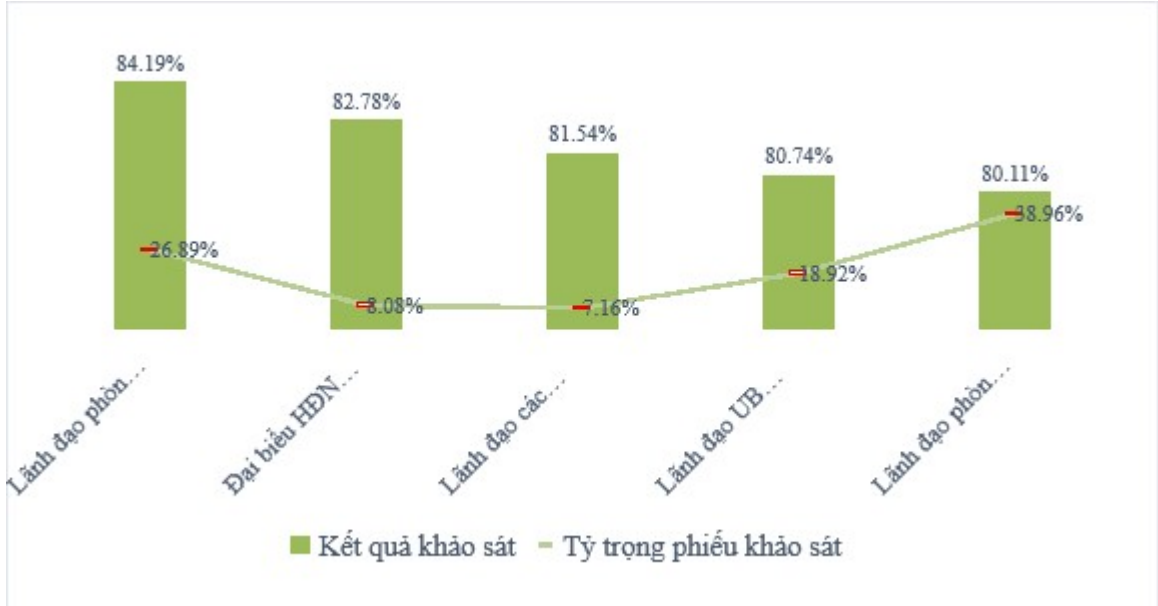
Theo đó, Chỉ số CCHC năm 2025 của tỉnh đạt 91,03%, cao hơn 1,07% so với trung bình chung cả nước, xếp thứ 13/34 tỉnh, thành phố và tăng 0,54% so với năm 2024. Đồng thời, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) đạt 84,57%, cao hơn trung bình chung cả nước 1,48%, xếp thứ 7/34 tỉnh, thành phố; tăng 0,91% so với năm 2024 và tiếp tục dẫn đầu khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

Kết quả trên cho thấy công tác CCHC của tỉnh tiếp tục được triển khai tương đối toàn diện, đồng bộ và duy trì được hiệu quả tích cực trên nhiều lĩnh vực trọng tâm như cải cách thủ tục hành chính, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công, xây dựng chính quyền số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Đặc biệt, trong bối cảnh bộ máy hành chính đang trong quá trình sắp xếp, kiện toàn mạnh mẽ, việc tỉnh vẫn duy trì được mức tăng trưởng chỉ số và thứ hạng tương đối cao cho thấy năng lực điều hành, khả năng thích ứng và tính ổn định của hệ thống hành chính địa phương cơ bản được bảo đảm.

Tuy nhiên, kết quả đánh giá năm 2025 cũng cho thấy một số dấu hiệu cần được nhìn nhận một cách khách quan và toàn diện. Mặc dù nhóm tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của tỉnh tiếp tục duy trì ở mức rất cao (đạt 95,1%), nhưng tác động thực chất của CCHC đến người dân, doanh nghiệp và phát triển kinh tế - xã hội vẫn chưa hoàn toàn tương xứng với mức độ đầu tư nguồn lực và kết quả triển khai nhiệm vụ nội bộ. Kết quả đánh giá tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội tuy có cải thiện nhưng vẫn ở mức chưa cao; trong khi kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý lại có xu hướng giảm so với năm 2024 (**giảm 1,86%** - Xem thêm Biểu đồ 6, 7).



Biểu đồ 6. So sánh kết quả đạt được trên các cấu phần của Bộ chỉ số



Biểu đồ 7. So sánh kết quả khảo sát và tỷ trọng phiếu khảo sát giữa các nhóm đối tượng cán bộ, lãnh đạo quản lý năm 2025

Điều này phản ánh một thực tế rằng công tác CCHC của tỉnh hiện nay tuy đã đạt được nhiều kết quả về mặt tổ chức thực hiện, hoàn thiện quy trình và xây dựng nền tảng quản lý, nhưng hiệu quả cảm nhận từ phía đội ngũ thực thi và mức độ lan tỏa thành các giá trị phát triển thực chất vẫn cần thêm thời gian để phát huy đầy đủ.

Đáng chú ý, kết quả khảo sát cán bộ, lãnh đạo quản lý cho thấy sự khác biệt tương đối rõ giữa các nhóm đối tượng khảo sát. Trong đó, nhóm lãnh đạo phòng chuyên môn thuộc sở có mức đánh giá tích cực cao nhất (84,19%), tiếp đến là đại biểu HĐND tỉnh (82,78%). Ngược lại, nhóm UBND cấp xã và lãnh đạo phòng chuyên môn thuộc UBND cấp xã có mức đánh giá thấp hơn đáng kể (80,74% và 80,11%).

Đây là hai nhóm đối tượng chịu tác động trực tiếp và sâu sắc nhất từ quá trình sắp xếp tổ chức bộ máy, đơn vị hành chính và vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp; đồng thời chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số phiếu khảo sát (57,88%). Trong quá trình chuyển đổi, các địa phương cấp cơ sở phải đồng thời thực hiện nhiều nhiệm vụ như sắp xếp tổ chức, ổn định nhân sự, điều chỉnh chức năng nhiệm vụ, thay đổi quy trình phối hợp, tiếp nhận thêm khối lượng công việc và thích ứng với yêu cầu quản trị mới. Điều này tạo ra áp lực tương đối lớn cả về tâm lý, khối lượng công việc và điều kiện tổ chức thực hiện đối với đội ngũ cán bộ, công chức ở cơ sở.

Do đó, một phần kết quả đánh giá của các nhóm đối tượng này có thể chịu tác động nhất định bởi yếu tố tâm lý chuyển đổi, áp lực công việc và khó khăn phát sinh trong giai đoạn ổn định tổ chức bộ máy sau sắp xếp. Ở góc độ nhất định, các đánh giá này không hoàn toàn phản ánh chất lượng công tác CCHC theo nghĩa truyền thống, mà còn phản ánh những tác động khách quan, tất yếu của quá trình cải cách tổ chức bộ máy hành chính trong giai đoạn chuyển đổi mô hình quản trị địa phương.

Tuy nhiên, các ý kiến đánh giá từ đội ngũ cán bộ, lãnh đạo quản lý cơ sở vẫn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng và cần được nghiêm túc ghi nhận, phân tích và tiếp thu. Đây là nguồn thông tin phản ánh trực tiếp từ thực tiễn triển khai nhiệm vụ, giúp tỉnh nhận diện rõ hơn những khó khăn, điểm nghẽn và áp lực phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện CCHC ở cơ sở. Qua đó, tỉnh có cơ sở để điều chỉnh phương thức chỉ đạo, điều hành; hoàn thiện cơ chế phối hợp; phân bổ nguồn lực phù hợp hơn; đồng thời nâng cao tính thực tiễn, tính khả thi và tính bền vững của các nhiệm vụ cải cách hành chính trong giai đoạn tiếp theo.

Nhìn tổng thể, kết quả Chỉ số CCHC và SIPAS năm 2025 cho thấy công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa đang chuyển dần từ giai đoạn “cải cách quy trình hành chính” sang giai đoạn “nâng cao chất lượng quản trị công và hiệu quả phục vụ xã hội”. Đây là giai đoạn yêu cầu cao hơn về chiều sâu cải cách, trong đó trọng tâm không chỉ là hoàn thành nhiệm vụ, bảo đảm hồ sơ, quy trình hay tiêu chí đánh giá, mà phải hướng tới nâng cao hiệu quả thực chất, tăng trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; đồng thời xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức thích ứng tốt với yêu cầu quản trị hiện đại, chuyển đổi số và mô hình tổ chức bộ máy mới.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 cho thấy công tác cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hòa tiếp tục có nhiều chuyển biến tích cực, duy trì được kết quả trong nhóm các địa phương có chất lượng điều hành và phục vụ tương đối tốt trên phạm vi cả nước. Tuy nhiên, kết quả đánh giá cũng cho thấy vẫn còn một số lĩnh vực, tiêu chí thành phần chưa thực sự bền vững; chất

lượng triển khai giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đồng đều; một số nội dung cải cách chưa tạo được chuyển biến rõ nét trong trải nghiệm thực chất của người dân và doanh nghiệp.

Đặc biệt, năm 2025 là năm triển khai nhiều chủ trương lớn của Trung ương về sắp xếp tổ chức bộ máy, tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, phân cấp, phân quyền, chuyển đổi số và đổi mới phương thức quản trị nhà nước, dẫn đến yêu cầu đổi mới công tác cải cách hành chính ngày càng cao, toàn diện và thực chất hơn. Trong bối cảnh đó, để tiếp tục cải thiện và nâng cao Chỉ số PAR INDEX, SIPAS của tỉnh theo hướng bền vững, thực chất, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, đồng thời phấn đấu duy trì vị trí trong nhóm 10 địa phương dẫn đầu cả nước, Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, thường xuyên và xuyên suốt trong hoạt động quản lý nhà nước của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Người đứng đầu phải trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm toàn diện về kết quả thực hiện CCHC, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và kết quả các chỉ số đánh giá thuộc phạm vi quản lý.

- Tập trung khắc phục dứt điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị giảm điểm, mất điểm hoặc có mức tăng trưởng chưa bền vững trong PAR INDEX và SIPAS năm 2025; xây dựng kế hoạch cải thiện cụ thể theo từng lĩnh vực, xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm, lộ trình và sản phẩm đầu ra gắn với nguyên tắc “6 rõ”, bảo đảm có thể theo dõi, đo lường, kiểm tra và đánh giá thực chất kết quả thực hiện.

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo hướng thực chất, lấy mức độ thuận tiện và hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả phục vụ; rà soát, đơn giản hóa quy trình nội bộ, cắt giảm thời gian xử lý, chi phí tuân thủ và các khâu trung gian không cần thiết. Chủ động triển khai hiệu quả các thủ tục hành chính được phân cấp, phân quyền; thực hiện đồng bộ cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết thủ tục hành chính phi địa giới hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Tập trung nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hiệu quả thực chất của chuyển đổi số trong giải quyết công việc; khắc phục tình trạng cung cấp dịch vụ công trực tuyến hình thức nhưng tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu và mức độ hài lòng của người dân chưa cao. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường kết nối, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước nhằm giảm yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin nhiều lần.

- Tăng cường rà soát, hoàn thiện quy chế phối hợp, quy trình xử lý công việc trong bối cảnh vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; bảo đảm việc phân công, phân cấp, phân quyền rõ thẩm quyền, rõ trách nhiệm, không để phát sinh khoảng trống quản lý hoặc chồng chéo trong giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy bên trong theo hướng tinh gọn, hoạt động hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả; đồng thời chú trọng ổn định tổ chức, tâm lý và chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức sau sắp xếp. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thực thi công vụ, kỹ năng số, đạo đức công vụ, văn hóa phục vụ và năng lực thích ứng với yêu cầu quản trị hiện đại cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cấp.

- Đổi mới mạnh mẽ công tác kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC theo hướng định lượng, thực chất, gắn với sản phẩm cụ thể và hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, dữ liệu số và hệ thống KPI trong theo dõi, đánh giá hiệu quả công việc của tổ chức, cá nhân; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm giải trình và xử lý nghiêm các trường hợp gây phiền hà, chậm trễ, né tránh trách nhiệm trong thực thi công vụ.

- Tiếp tục triển khai đồng bộ các nhiệm vụ thực hiện Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới; nâng cao chất lượng công tác xây dựng, kiểm tra, rà soát và tổ chức thi hành văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm tính đồng bộ, khả thi và phù hợp thực tiễn địa phương.

- Tăng cường công tác truyền thông chính sách, truyền thông cải cách hành chính theo hướng gần dân, dễ tiếp cận, đa nền tảng; kịp thời cung cấp đầy đủ thông tin về kết quả cải cách, các tiện ích dịch vụ công, quyền lợi của người dân và doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; qua đó nâng cao mức độ đồng thuận xã hội và củng cố niềm tin của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Thường xuyên khảo sát, tiếp nhận, phân tích phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng lĩnh vực, từng cơ quan, đơn vị; xem đây là kênh thông tin quan trọng để điều chỉnh chính sách, cải tiến quy trình phục vụ và nâng cao chất lượng quản trị công. Đặc biệt, tập trung xử lý các nội dung còn có tỷ lệ hài lòng thấp, phản ánh nhiều hoặc có nguy cơ ảnh hưởng trực tiếp đến Chỉ số SIPAS của tỉnh.

- Chủ động nghiên cứu, xây dựng và nhân rộng các mô hình, sáng kiến cải cách hành chính có tính thực tiễn, khả năng ứng dụng và lan tỏa cao; khuyến khích các giải pháp đổi mới sáng tạo trong quản trị công, chuyển đổi số, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Giao Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, đặc biệt là Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) năm 2026 theo hướng trọng tâm, trọng điểm, có giải pháp cụ thể đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần còn hạn chế; đồng thời tăng cường theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện tại các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm bảo đảm cải thiện thực chất, bền vững kết quả các chỉ số của tỉnh trong giai đoạn tới.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số CCHC năm 2025 tỉnh Khánh Hòa và một số kiến nghị, đề xuất. Sở Nội vụ kính báo cáo./.

Nơi nhận: VBĐT

- TT. Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT.HĐND tỉnh (báo cáo);
- VP. TU, các ban Đảng, Đảng ủy Khối;
- VP. HĐND và các Ban HĐND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- ĐVSN công lập thuộc tỉnh (VBĐT);
- UBND các xã, phường, đặc khu (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Bru điện tỉnh, Báo và PTTH Khánh Hòa;
- Lưu: VT, CCHCVTLT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trương Thanh Long