

Số: /BC-SNV

Khánh Hòa, ngày tháng 5 năm 2022

**BÁO CÁO**  
**Kết quả Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh**  
**năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa**

Kính gửi: UBND tỉnh

Ngày 10/5/2022, tại Hà Nội, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam công bố Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021. Theo kết quả công bố, Chỉ số PAPI tổng hợp tỉnh Khánh Hòa đạt 41,689/80 điểm, tăng 2,548 điểm và 22 bậc so với năm 2020, đứng 40/60 tỉnh, thành phố.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá, Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa như sau:

**I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH**

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (tên tiếng Anh: The Viet Nam Provincial Governance and Public Administration Performance Index, viết tắt là PAPI), là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển - Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam từ năm 2009, là công cụ để người dân tham gia giám sát hiệu quả của chính quyền trong thực thi chính sách đến cấp cơ sở, lần đầu tiên được triển khai trên toàn quốc với sự tham gia của toàn bộ 63 tỉnh, thành phố vào năm 2011.

Mục tiêu của PAPI hướng đến cải thiện hiệu quả phục vụ người dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao thông qua việc tạo cơ hội cho người dân tham gia đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền, vận động chính quyền cải thiện cung cách phục vụ; thúc đẩy việc tự đánh giá để đổi mới, tạo tập quán cạnh tranh lành mạnh và văn hóa học hỏi kinh nghiệm giữa các chính quyền địa phương.

Chỉ số PAPI bao gồm 08 chỉ số nội dung, 28 chỉ số nội dung thành phần, 118 chỉ tiêu thành phần về hiệu quả quản trị và hành chính công của toàn bộ 63 tỉnh, thành phố. PAPI được khảo sát, đánh giá trên 08 nội dung gồm: (1) “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”; (2) “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định”; (3) “Trách nhiệm giải trình với người dân”; (4) “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”; (5) “Thủ tục hành chính (TTHC) công”; (6) “Cung ứng dịch vụ công”; (7) “Quản trị môi trường”; (8) “Quản trị điện tử”.

PAPI khảo sát 63 tỉnh/thành phố, 208 huyện/quận/thành phố/thị xã, 416 xã/phường/thị trấn, 832 thôn/tổ dân phố/ấp/bản/buôn (năm 2021: Quảng Ninh, Bắc

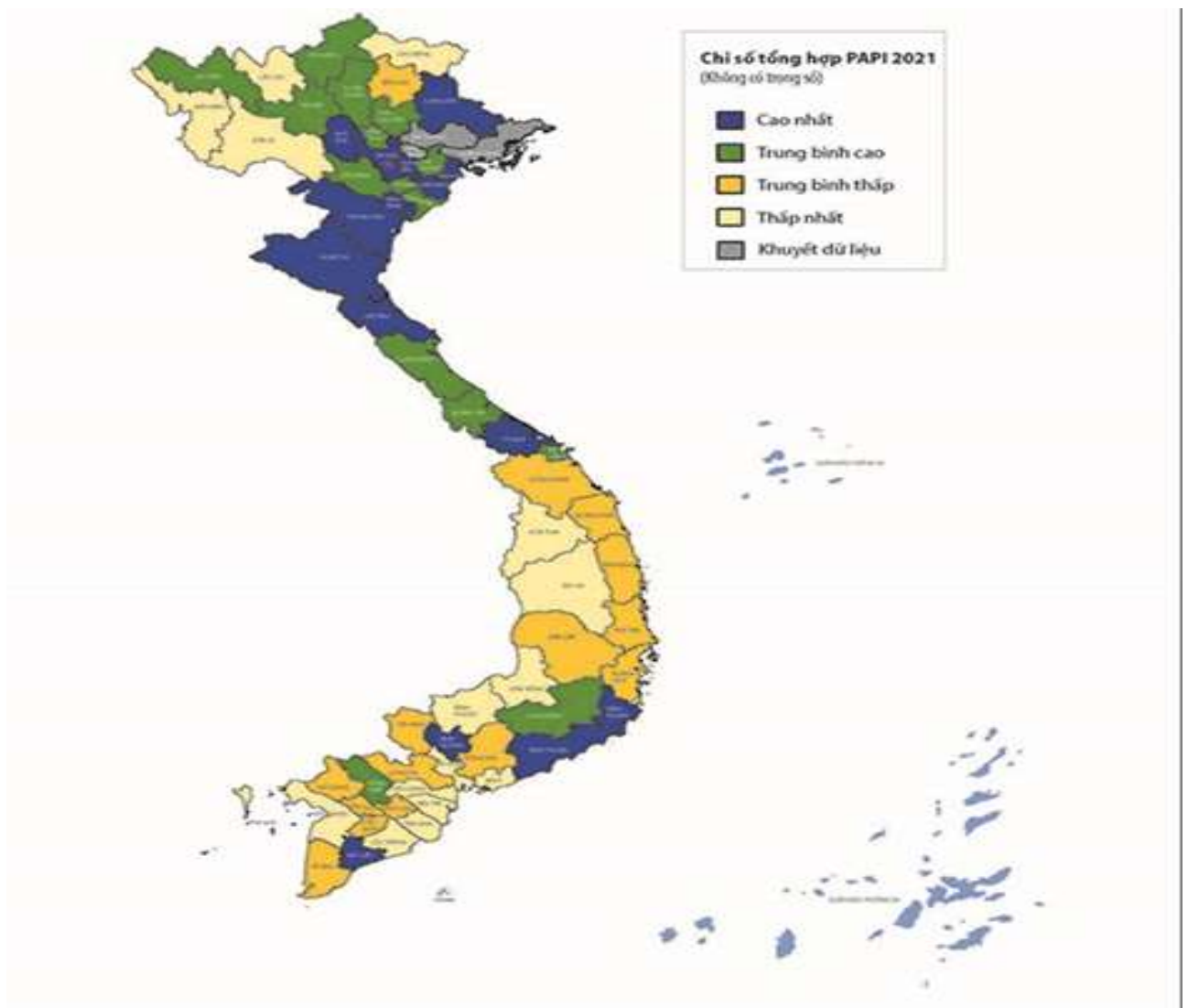
Ninh, Bắc Giang không đánh giá vì dữ liệu bị nhiễu do yếu tố chủ quan), trung bình mỗi năm khảo sát khoảng 15.000 người dân (năm 2021 là 15.833 người) được chọn ngẫu nhiên đối với hơn 500 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam.

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI CẤP TỈNH NĂM 2021

### 1. Chỉ số PAPI năm 2021 của các tỉnh, thành phố

Kết quả Chỉ số PAPI năm 2021 của các tỉnh, thành phố được phân theo 04 nhóm: nhóm đạt điểm cao nhất (15 tỉnh/thành phố); nhóm đạt điểm trung bình cao (15 tỉnh/thành phố); nhóm đạt điểm trung bình thấp (15 tỉnh/thành phố); nhóm đạt điểm thấp nhất (15 tỉnh/thành phố).

Điểm tổng hợp PAPI 2021 của các tỉnh, thành phố đạt từ 37,223 đến 48,059 điểm trên thang điểm từ 10-80 điểm, điểm trung bình là 42,269 điểm, có 30/60 tỉnh, thành phố đạt điểm số trên điểm trung bình chung. Tỉnh Thừa Thiên-Huế là địa phương xếp vị trí thứ nhất bảng xếp hạng với kết quả đạt 48,059 điểm, kế tiếp lần lượt là Bình Dương đạt 47,178 điểm, Thanh Hóa đạt 47,102 điểm,... Tỉnh Điện Biên là địa phương đứng cuối bảng xếp hạng với điểm số đạt 37,223 (Xem bản đồ 1 và bảng tổng hợp 1).



Bản đồ 1. Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021

Tỉnh/Thành phố	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	2: Công khai trong việc ra quyết định ở địa phương	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5: Thủ tục hành chính công	6: Cung ứng dịch vụ công	7: Quản trị môi trường	8: Quản trị điện tử	Chỉ số PAPI 2021 (không có trọng số)
Hà Nội	5.010	5.033	4.320	7.076	7.537	7.295	3.161	2.606	44.447
Hà Giang	4.829	5.346	4.291	6.759	7.270	7.646	3.999	2.982	42.802
Cao Bằng	4.551	4.810	3.838	6.315	6.851	7.220	3.565	2.031	39.191
Bắc Kạn	4.858	5.208	4.249	6.860	6.953	7.296	3.645	2.584	42.153
Tuyên Quang	4.937	5.615	4.388	7.083	7.127	7.282	3.228	2.742	43.402
Lào Cai	4.364	5.213	4.065	5.955	7.088	7.412	3.229	2.826	40.151
Điện Biên	4.176	4.681	3.848	5.418	7.114	6.356	3.619	2.012	37.223
Lai Châu	4.875	5.040	4.283	6.305	7.359	7.606	4.072	2.856	42.336
Sơn La	4.788	4.698	4.079	6.320	6.906	7.334	3.806	2.200	40.142
Yên Bái	4.878	5.188	4.251	6.925	7.113	7.444	3.661	2.622	42.354
Hòa Bình	5.243	5.304	4.430	7.546	7.037	7.655	3.820	2.425	43.481
Thái Nguyên	4.987	5.442	4.370	6.884	7.287	8.027	3.237	3.129	43.362
Lang Sơn	5.517	6.043	4.511	7.339	7.430	7.730	4.131	2.918	45.838
Phủ Thọ	5.541	5.842	4.473	7.482	7.387	7.896	3.645	3.072	45.343
Vĩnh Phúc	4.724	5.194	4.417	6.245	7.763	8.113	3.022	3.344	42.804
Hải Dương	4.832	5.452	4.132	6.934	7.341	7.802	3.139	3.059	42.601
Hải Phòng	4.904	5.419	4.413	7.424	7.462	7.911	3.678	2.782	44.505
Hưng Yên	5.403	5.859	4.919	7.540	7.504	7.999	3.611	2.900	45.366
Thái Bình	4.943	5.778	4.557	7.251	7.282	8.237	3.557	2.832	44.442
Hà Nam	4.751	5.321	4.404	7.015	7.493	7.487	3.982	3.312	43.283
Nam Định	5.240	5.674	4.279	6.998	7.419	7.915	3.613	2.673	43.813
Ninh Bình	5.251	5.713	4.532	6.707	7.631	7.991	3.515	3.321	44.683
Thanh Hóa	5.855	6.203	4.560	7.810	7.298	8.070	4.139	3.167	47.102
Nghệ An	4.827	5.443	4.469	7.147	7.254	7.733	3.762	3.184	43.821
Hà Tĩnh	5.069	5.674	4.697	7.217	7.411	8.223	3.997	2.847	45.136
Quảng Bình	4.858	5.426	4.551	7.124	7.027	7.988	3.798	2.820	43.564
Quảng Trị	4.969	5.053	4.834	6.613	7.273	7.629	3.584	2.859	42.393
Thừa Thiên-Huế	5.475	6.203	4.575	7.772	7.741	8.464	4.459	3.369	48.059
Đà Nẵng	4.065	5.061	4.275	6.781	7.328	8.254	3.232	3.563	42.557
Quảng Nam	4.478	5.051	4.219	6.832	6.931	8.120	3.532	2.945	42.108
Quảng Ngãi	4.148	4.843	3.980	6.609	7.203	7.891	3.370	2.975	40.980
Bình Định	4.621	4.913	4.161	6.795	6.964	7.914	3.828	2.950	41.944
Phước Yên	4.598	4.912	3.915	6.930	6.749	7.545	3.490	2.602	40.721
Khánh Hòa	4.213	5.138	4.303	6.546	7.108	7.999	3.281	3.101	41.649
Ninh Thuận	5.399	5.489	4.383	7.185	7.111	8.091	3.558	2.644	43.830

Tỉnh/Thành phố	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	2: Công khai trong việc ra quyết định ở địa phương	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5: Thủ tục hành chính công	6: Cung ứng dịch vụ công	7: Quản trị môi trường	8: Quản trị điện tử	Chỉ số PAPI 2021 (không có trọng số)
Bình Thuận	5.384	5.322	4.410	7.399	6.960	7.862	3.517	3.087	44.151
Kon Tum	4.492	4.752	4.095	6.184	6.854	7.558	3.310	2.650	39.895
Gia Lai	4.642	4.849	4.178	5.936	6.902	7.528	3.234	2.684	39.950
Đắk Lắk	5.195	5.094	4.163	6.579	6.801	7.508	3.216	3.015	41.324
Đắk Nông	5.175	4.533	4.041	6.268	6.921	7.143	3.321	2.641	40.044
Lâm Đồng	5.379	5.357	4.442	6.634	7.327	7.653	3.304	3.542	43.336
Bình Phước	4.411	4.832	4.125	6.435	7.127	7.261	2.887	3.266	40.394
Tây Ninh	4.221	5.339	4.200	7.217	7.010	7.739	3.474	2.761	42.203
Bình Dương	5.285	6.251	4.722	8.146	7.631	8.073	3.674	3.196	47.178
Đồng Nai	4.398	4.870	4.455	6.343	7.159	7.588	2.853	3.288	40.953
Bà Rịa-Vũng Tàu	4.271	5.035	4.245	6.463	6.747	8.002	3.082	2.767	40.615
TP. Hồ Chí Minh	4.056	4.998	4.323	6.327	6.904	7.751	2.895	3.432	40.677
Long An	4.282	5.061	4.168	6.231	7.344	7.731	3.443	2.945	42.101
Tiền Giang	3.803	4.287	4.073	6.348	6.643	7.509	3.700	2.637	39.090
Bến Tre	4.305	4.462	4.102	6.540	6.987	7.194	3.366	2.633	39.589
Trà Vinh	3.799	4.655	3.984	6.463	7.161	7.980	3.224	2.567	39.812
Vĩnh Long	4.238	4.736	4.062	6.821	7.068	8.181	4.108	2.619	41.833
Đồng Tháp	4.569	4.851	4.322	6.766	7.112	7.553	4.726	2.534	42.432
An Giang	4.033	5.055	3.949	7.255	7.258	7.865	4.264	2.533	42.302
Kiên Giang	3.912	4.198	4.094	6.625	7.024	7.341	3.835	2.495	39.523
Cần Thơ	4.213	4.595	4.102	6.771	7.105	7.550	4.273	2.622	41.230
Hậu Giang	4.182	4.756	4.459	6.934	7.133	7.486	4.453	2.761	42.164
Sóc Trăng	4.275	4.491	3.978	6.746	7.428	7.551	3.381	2.186	40.036
Bạc Liêu	4.563	5.340	4.589	7.461	7.398	8.024	3.666	3.089	44.327
Cà Mau	4.334	5.141	4.589	6.547	7.454	7.490	3.628	2.786	41.770
Cao nhất	5.855	6.251	4.722	8.146	7.765	8.464	4.728	3.606	48.059
Bách phân vị thứ 75	5.025	5.475	4.451	7.193	7.396	7.993	3.737	3.092	43.815
Trung vị	4.738	5.140	4.297	6.808	7.146	7.765	3.575	2.840	42.269
Bách phân vị thứ 25	4.280	4.845	4.102	6.463	7.004	7.541	3.309	2.635	40.710
Thấp nhất	3.799	4.108	3.838	5.418	6.642	6.356	2.853	2.012	37.223

Bảng 1. Bảng tổng hợp kết quả PAPI năm 2021 của các tỉnh, thành phố

## 2. Kết quả Chỉ số PAPI năm 2021 tỉnh Khánh Hòa

### 2.1. Kết quả Chỉ số PAPI tổng hợp 2021 của tỉnh Khánh Hòa

Năm 2021, Chỉ số PAPI tổng hợp tỉnh Khánh Hòa đạt 41,689/80 điểm, tăng 2,548 điểm và 22 bậc so với năm 2020, tuy nhiên thấp hơn Chỉ số PAPI tổng hợp trung bình chung của các tỉnh, thành phố 0,580 điểm, xếp hạng 40/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm trung bình thấp.

Dù Chỉ số PAPI năm 2021 tỉnh Khánh Hòa vẫn nằm ở nhóm đạt điểm trung bình thấp tuy nhiên đã có cải thiện và nâng cao đáng kể, đây là năm đầu tiên đạt được vị trí cao nhất kể từ năm 2011 (năm 2011: xếp hạng 45/63; năm 2012: xếp hạng 63/63; năm 2013: xếp hạng 43/63; năm 2014: xếp hạng 57/63; năm 2015: xếp hạng 57/63; năm 2016: xếp hạng 54/63; năm 2017: xếp hạng 48/63; năm 2018: xếp hạng 56/63; năm 2019: xếp hạng 49/63; năm 2020: xếp hạng 62/63).

Trong 08 nội dung đánh giá, tỉnh Khánh Hòa có 07 nội dung tăng điểm so với năm 2020 (gồm: “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” đạt 4,213 điểm, tăng 0,218 điểm; “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định” đạt 5,138 điểm, tăng 0,600 điểm; “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” đạt 6,546 điểm, tăng 0,436 điểm; “TTHC công” đạt 7,108 điểm, tăng 0,260 điểm; “Cung ứng dịch vụ công” đạt 7,999 điểm, tăng 0,342 điểm; “Quản trị môi trường” đạt 3,281 điểm, tăng 0,093 điểm; “Quản trị điện tử” đạt 3,101 điểm, tăng 0,701 điểm), trong đó nội dung “Quản trị môi trường” và “Quản trị điện tử” có điểm cao hơn trung bình chung các tỉnh, thành phố (lần lượt là 0,267 điểm và 0,229 điểm). Nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân” giảm 0,101 điểm so với năm 2020 (Xem bảng tổng hợp 2).

TT	Chỉ số nội dung	Thang điểm	Năm 2021	Năm 2020	Tăng/Giảm so với năm 2020	So với trung bình chung	Thứ hạng
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	4,213	3,995	+0,218	-0,499	51/60
2	Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	1-10 điểm	5,138	4,538	+0,600	-0,052	31/60
3	Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	4,303	4,404	-0,101	-0,002	31/60
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	6,546	6,110	+0,436	-0,290	43/60
5	TTHC công	1-10 điểm	7,108	6,848	+0,260	-0,078	38/60
6	Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	7,999	7,657	+0,342	+0,267	14/60
7	Quản trị môi trường	1-10 điểm	3,281	3,188	+0,093	-0,307	47/60
8	Quản trị điện tử	1-10 điểm	3,101	2,400	+0,701	+0,229	15/60
<b>Chỉ số PAPI tổng hợp</b>		<b>80 điểm</b>	<b>41,689</b>	<b>39,141</b>	<b>+2,548</b>	<b>-0,580</b>	<b>40/60</b>

Bảng 2. Tổng hợp các chỉ số nội dung năm 2021 và 2020 của tỉnh Khánh Hòa

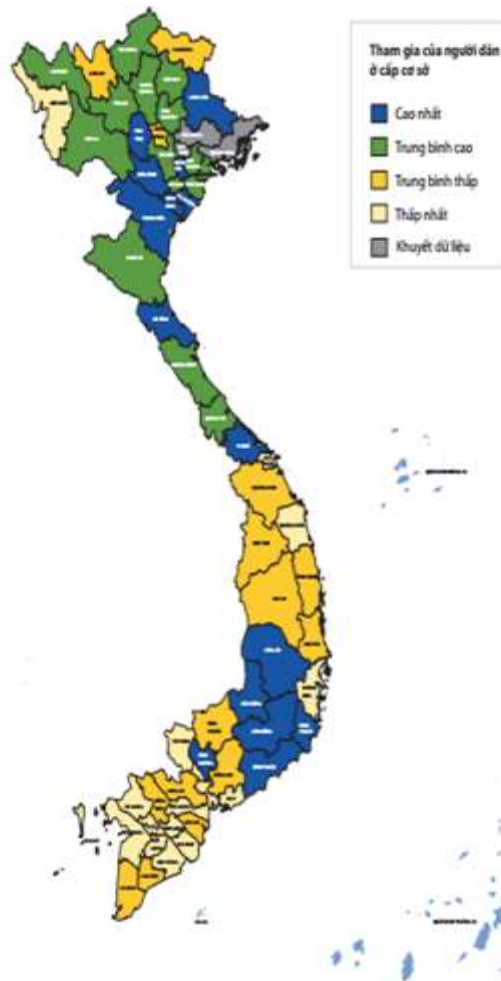
## 2.2. Kết quả Chỉ số PAPI đạt được trên các nội dung

Năm 2021, 07/08 Chỉ số PAPI nội dung của tỉnh Khánh Hòa tăng điểm so với năm 2020 nhưng nhìn chung khá thấp. Kết quả đánh giá, 06/08 Chỉ số nội dung xếp hạng khá thấp (từ 31 trở lên), chỉ có 02/08 Chỉ số nội dung xếp hạng khá cao (14/60 và 15/60); 05/08 Chỉ số nội dung thuộc nhóm trung bình thấp trở xuống, trong đó có 02 Chỉ số thuộc nhóm thấp nhất; 03/08 Chỉ số nội dung thuộc nhóm trung bình cao trở lên, trong đó có 02 Chỉ số thuộc nhóm cao nhất.

### a) Chỉ số nội dung tham gia của người dân ở cấp cơ sở

Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” đo lường tri thức công dân về quyền tham gia và mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân thực hành tốt nhất quyền tham gia đó. Chỉ số nội dung này gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Tri thức công dân”; (2) “Cơ hội tham gia”; (3) “Chất lượng bầu cử”; (4) “Đóng góp tự nguyện”. Điểm tối đa là 10 điểm.

Kết quả khảo sát đánh giá, tất cả tỉnh, thành phố đạt từ 3,912 điểm đến 5,855 điểm, các tỉnh phía Bắc đạt kết quả đánh giá chung cao hơn so với các tỉnh phía Nam; tỉnh Thanh Hóa đạt điểm cao nhất (5,855 điểm), thấp nhất là tỉnh Trà Vinh (3,799 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 4,213 điểm, tăng 0,218 điểm so với năm 2020, thấp hơn trung bình chung 0,499 điểm, xếp thứ hạng 51/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất (Xem bản đồ 2).



Biểu đồ 2. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở năm 2021

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Tri thức công dân” gồm 02 chỉ tiêu thành phần: Đạt 0,783/2,500 điểm;
- “Cơ hội tham gia” gồm 06 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,324/2,500 điểm;
- “Chất lượng bầu cử” gồm 06 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,481/2,500 điểm;
- “Đóng góp tự nguyện” gồm 05 chỉ tiêu thành phần. Đạt 0,625/2,500 điểm.

Tên tỉnh	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1.1: Tri thức công dân	1.2: Cơ hội tham gia	1.3: Chất lượng bầu cử cơ sở	1.4: Đóng góp tự nguyện
Hà Nội	5.01	0.84	1.62	1.57	0.99
Hà Giang	4.83	0.62	1.62	1.47	1.12
Cao Bằng	4.55	0.59	1.55	1.45	0.96
Bắc Kan	4.86	0.66	1.68	1.56	0.96
Tuyên Quang	4.94	0.72	1.58	1.54	1.09
Lào Cai	4.36	0.59	1.64	1.53	0.61
Điện Biên	4.18	0.49	1.39	1.50	0.79
Lai Châu	4.87	0.73	1.58	1.58	0.99
Sơn La	4.80	0.61	1.64	1.48	1.07
Yên Bái	4.88	0.71	1.54	1.69	0.94
Hòa Bình	5.24	0.63	1.79	1.76	1.06
Thái Nguyên	4.99	0.74	1.64	1.61	1.00
Lạng Sơn	5.52	0.75	1.78	1.65	1.34
Phú Thọ	5.54	0.82	1.74	1.61	1.37
Vĩnh Phúc	4.72	0.84	1.57	1.57	0.75
Hải Dương	4.83	0.68	1.66	1.55	0.95
Hải Phòng	4.90	0.65	1.64	1.46	1.16
Hưng Yên	5.40	0.79	1.73	1.63	1.25
Thái Bình	4.95	0.74	1.64	1.68	0.88
Hà Nam	4.75	0.68	1.52	1.53	1.01
Nam Định	5.24	0.72	1.68	1.58	1.25
Ninh Bình	5.25	0.79	1.61	1.58	1.27
Thanh Hóa	5.85	0.85	1.80	1.68	1.52
Nghệ An	4.83	0.73	1.60	1.58	0.92
Hà Tĩnh	5.07	0.76	1.58	1.59	1.14
Quảng Bình	4.86	0.75	1.55	1.52	1.05
Quảng Trị	4.97	0.70	1.60	1.50	1.17
TT-Huế	5.47	0.85	1.62	1.69	1.31
Đà Nẵng	4.06	0.75	1.26	1.41	0.65
Quảng Nam	4.48	0.71	1.53	1.47	0.76
Quảng Ngãi	4.15	0.64	1.35	1.47	0.69
Bình Định	4.62	0.66	1.51	1.36	1.09
Phú Yên	4.60	0.63	1.40	1.50	1.08
Khánh Hòa	4.21	0.78	1.32	1.48	0.63
Ninh Thuận	5.40	0.78	1.55	1.65	1.42
Bình Thuận	5.38	0.79	1.50	1.54	1.55
Kon Tum	4.49	0.62	1.39	1.46	1.02
Gia Lai	4.64	0.69	1.46	1.52	0.97
Đắk Lắk	5.20	0.71	1.48	1.48	1.53
Đắk Nông	5.17	0.70	1.48	1.54	1.45
Lâm Đồng	5.38	0.76	1.65	1.55	1.42
Bình Phước	4.41	0.73	1.50	1.42	0.77
Tây Ninh	4.22	0.72	1.42	1.34	0.74
Bình Dương	5.28	1.01	1.67	1.54	1.06
Đồng Nai	4.40	0.80	1.31	1.35	0.93
BRVT	4.27	0.73	1.30	1.42	0.82
TP. HCM	4.06	0.71	1.20	1.23	0.92
Long An	4.28	0.70	1.38	1.23	0.98
Tiền Giang	3.89	0.64	1.20	1.25	0.80
Bến Tre	4.30	0.66	1.31	1.28	1.04
Trà Vinh	3.80	0.60	1.23	1.23	0.74
Vĩnh Long	4.24	0.71	1.30	1.37	0.85
Đồng Tháp	4.57	0.76	1.27	1.41	1.13
An Giang	4.03	0.63	1.30	1.23	0.87
Kiên Giang	3.91	0.64	1.24	1.35	0.68
Cần Thơ	4.21	0.59	1.21	1.09	1.33
Hậu Giang	4.18	0.73	1.32	1.25	0.88
Sóc Trăng	4.27	0.62	1.32	1.16	1.17
Bạc Liêu	4.56	0.94	1.42	1.21	1.00
Cà Mau	4.33	0.75	1.40	1.34	0.85

Bảng 3. Điểm nội dung thành phần Tham gia của người dân ở cấp cơ sở năm 2021

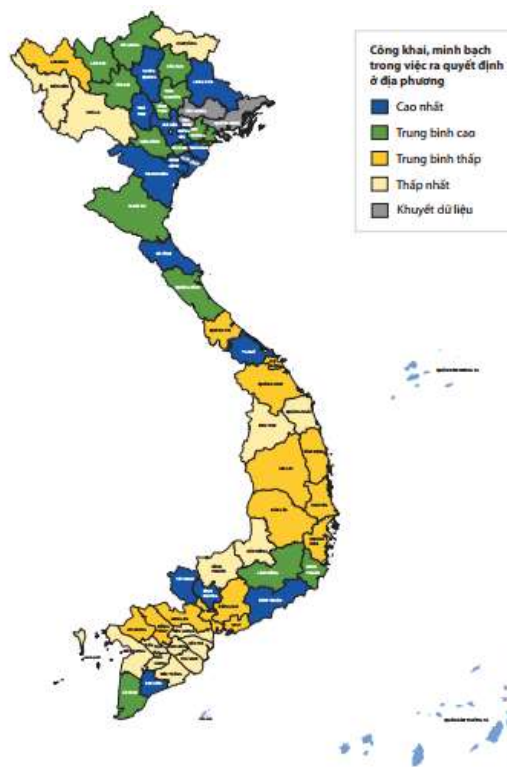
b) Chỉ số nội dung công khai, minh bạch trong việc ra quyết định

Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định” đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng quyền được biết của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đời sống và sinh kế của họ. Chỉ số nội dung gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Tiếp cận thông tin”; (2) “Công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo”; (3) “Công khai, minh bạch ngân sách cấp xã”; (4) “Công khai, minh bạch kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất ở địa phương”. Điểm tối đa là 10 điểm.

Kết quả khảo sát đánh giá, các tỉnh, thành phố đạt từ 4,198 điểm đến 6,251 điểm, nhìn chung các tỉnh phía Bắc đạt kết quả đánh giá chung cao hơn so với các tỉnh phía Nam; tỉnh Bình Dương đạt điểm cao nhất, thấp nhất là tỉnh Kiên Giang. Tỉnh Khánh Hòa đạt 5,138 điểm, tăng 0,600 điểm so với năm 2020, thấp hơn trung bình chung 0,052 điểm, xếp thứ 31/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm trung bình thấp (*xem bản đồ 3 và bảng 4*).

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Tiếp cận thông tin” gồm 06 chỉ tiêu thành phần: Đạt 0,793/2,500 điểm;
- “Công khai danh sách hộ nghèo” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,623/2,500 điểm;
- “Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường/thị trấn” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,369/2,500 điểm;
- “Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất” gồm 09 chỉ tiêu thành phần. Đạt 1,353/2,500 điểm.



Bản đồ 3. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương năm 2021

Tên tỉnh	2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	2.1: Tiếp cận thông tin	3.2: Công khai danh sách hộ nghèo	3.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	3.4: Công khai kế hoạch sử dụng đất, bằng giá đất
Hà Nội	5.93	0.95	1.92	1.67	1.39
Hà Giang	5.35	0.84	1.88	1.42	1.21
Cao Bằng	4.82	0.67	1.73	1.36	1.07
Bắc Kạn	5.21	0.84	1.85	1.29	1.23
Tuyên Quang	5.62	0.88	1.99	1.50	1.25
Lào Cai	5.21	0.81	1.80	1.44	1.16
Điện Biên	4.68	0.78	1.43	1.23	1.24
Lai Châu	5.04	0.89	1.65	1.32	1.19
Sơn La	4.70	0.77	1.56	1.24	1.13
Yên Bái	5.16	0.80	1.61	1.43	1.31
Hòa Bình	5.30	0.81	1.84	1.34	1.31
Thái Nguyên	5.44	0.78	1.93	1.46	1.27
Lang Sơn	6.04	0.88	2.05	1.66	1.45
Phú Thọ	5.84	0.81	2.14	1.56	1.50
Vĩnh Phúc	5.19	0.87	1.63	1.33	1.29
Hải Dương	5.45	0.80	1.81	1.34	1.34
Hải Phòng	5.42	0.77	1.88	1.48	1.45
Hưng Yên	5.86	0.88	2.04	1.56	1.53
Thái Bình	5.78	0.85	1.99	1.59	1.42
Hà Nam	5.32	0.82	1.72	1.33	1.40
Nam Định	5.67	0.77	1.97	1.40	1.29
Ninh Bình	5.71	0.84	1.92	1.52	1.19
Thanh Hóa	6.20	0.85	2.10	1.77	1.24
Nghệ An	5.45	0.85	1.92	1.39	1.32
Hà Tĩnh	5.67	0.85	1.97	1.67	1.53
Quảng Bình	5.43	0.85	1.83	1.51	1.45
Quảng Trị	5.05	0.86	1.50	1.38	1.21
TT-Huế	6.20	1.04	1.97	1.66	1.16
Đà Nẵng	5.06	0.84	1.54	1.22	1.34
Quảng Nam	5.05	0.81	1.63	1.40	1.31
Quảng Ngãi	4.84	0.84	1.61	1.23	1.35
Bình Định	4.91	0.81	1.51	1.26	1.36
Phú Yên	4.91	0.74	1.59	1.27	1.43
Khánh Hòa	5.14	0.79	1.62	1.37	1.32
Ninh Thuận	5.46	0.83	1.84	1.44	1.10
Bình Thuận	5.52	0.85	1.69	1.55	1.33
Kon Tum	4.75	0.78	1.45	1.20	1.17
Gia Lai	4.85	0.83	1.64	1.28	1.22
Đắk Lắk	5.00	0.76	1.55	1.37	1.24
Đắk Nông	4.53	0.81	1.35	1.21	1.38
Lâm Đồng	5.26	0.85	1.72	1.47	1.56
Bình Phước	4.83	0.78	1.55	1.26	1.18
Tây Ninh	5.54	0.82	1.82	1.52	1.24
Bình Dương	6.25	0.98	2.03	1.67	1.20
Đồng Nai	4.87	0.78	1.63	1.27	1.28
BRVT	5.04	0.80	1.70	1.30	1.21
TP. HCM	4.99	0.83	1.59	1.36	1.09
Long An	5.06	0.75	1.65	1.39	1.26
Tiền Giang	4.29	0.70	1.26	1.12	1.33
Bến Tre	4.46	0.75	1.48	1.14	1.35
Trà Vinh	4.66	0.75	1.50	1.15	1.34
Vĩnh Long	4.74	0.77	1.43	1.21	0.85
Đồng Tháp	4.85	0.78	1.50	1.22	1.30
An Giang	5.05	0.72	1.69	1.30	0.99
Kiên Giang	4.20	0.70	1.48	1.16	1.31
Cần Thơ	4.60	0.73	1.35	1.22	1.37
Hậu Giang	4.76	0.64	1.81	1.31	1.34
Sóc Trăng	4.49	0.67	1.44	1.07	1.64
Bạc Liêu	5.54	0.94	1.82	1.41	1.69
Cà Mau	5.14	0.87	1.68	1.25	1.66

Bảng 4. Điểm nội dung thành phần Công khai, minh bạch năm 2021



### c) Chỉ số nội dung trách nhiệm giải trình với người dân

Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân” đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền và đánh giá mức độ tin tưởng của người dân vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương. Chỉ số nội dung này gồm 03 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương”; (2) “Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân”; (3) “Tiếp cận dịch vụ tư pháp”. Điểm tối đa là 10 điểm.

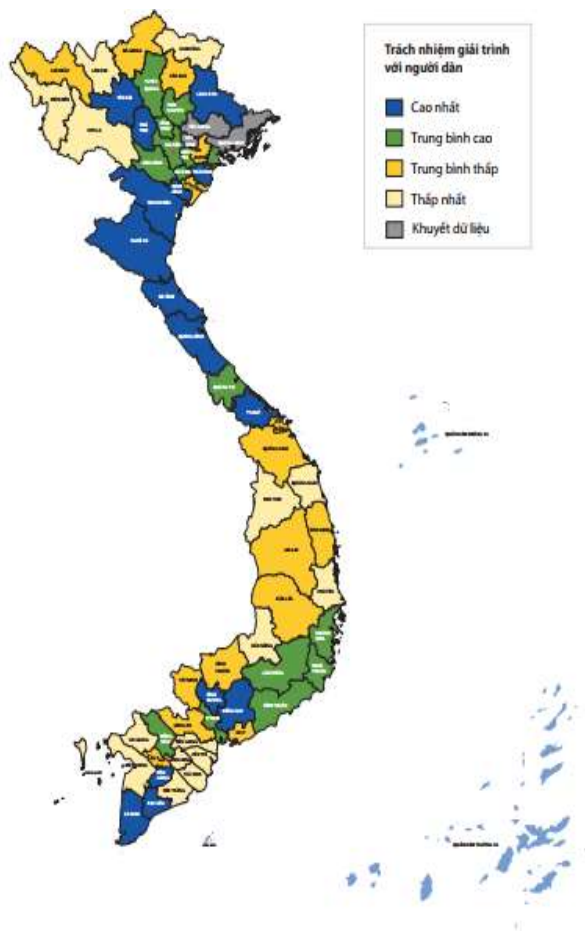
Kết quả khảo sát đánh giá, 59/60 tỉnh, thành phố chỉ đạt dưới 5 điểm trên thang điểm từ 1-10; tỉnh Nam Định là địa phương đạt điểm cao nhất (5,279 điểm), thấp nhất là tỉnh Cao Bằng (3,838 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 4,303 điểm, giảm 0,600 điểm so với năm 2020, thấp hơn trung bình chung 0,002 điểm, xếp thứ 31/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm trung bình cao (*xem bản đồ 4 và bảng 5*).

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền” gồm 08 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,002/2,500 điểm;

- “Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân” gồm 02 chỉ tiêu thành phần: Đạt 0,400/2,500 điểm;

- “Tiếp cận dịch vụ tư pháp” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,901/2,500 điểm.



Bản đồ 4. Trách nhiệm giải trình với người dân ở cấp tỉnh năm 2021

Tên tỉnh	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	3.1: Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền	3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khắc mắc của người dân	3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp
Hà Nội	4.33	1.89	0.46	1.98
Hà Giang	4.29	1.84	0.49	1.96
Cao Bằng	3.84	1.63	0.43	1.77
Bắc Kạn	4.25	1.90	0.57	1.78
Tuyên Quang	4.39	1.91	0.49	1.98
Lào Cai	4.07	1.92	0.48	1.67
Điện Biên	3.85	2.01	0.46	1.38
Lai Châu	4.28	1.88	0.55	1.86
Sơn La	4.08	1.85	0.50	1.72
Yên Bái	4.55	2.01	0.57	1.97
Hòa Bình	4.45	1.93	0.53	1.99
Thái Nguyên	4.37	1.88	0.53	1.96
Lạng Sơn	4.51	1.97	0.54	2.01
Phú Thọ	4.47	2.05	0.48	1.94
Vĩnh Phúc	4.42	2.05	0.54	1.83
Hải Dương	4.13	1.79	0.45	1.90
Hải Phòng	4.41	2.01	0.48	1.92
Hưng Yên	4.42	2.01	0.56	1.85
Thái Bình	4.56	2.10	0.51	1.95
Hà Nam	4.40	2.04	0.45	1.91
Nam Định	4.28	2.01	0.47	1.80
Ninh Bình	4.55	2.08	0.50	1.97
Thanh Hóa	4.56	1.99	0.59	1.99
Nghệ An	4.47	2.05	0.56	1.87
Hà Tĩnh	4.70	2.14	0.61	1.95
Quảng Bình	4.55	2.03	0.62	1.90
Quảng Trị	4.41	2.14	0.57	1.70
TT-Huế	4.58	2.15	0.56	1.87
Đà Nẵng	4.27	1.91	0.43	1.93
Quảng Nam	4.22	1.90	0.52	1.79
Quảng Ngãi	3.98	1.82	0.48	1.68
Bình Định	4.16	2.00	0.49	1.67
Phú Yên	3.92	1.80	0.47	1.65
Khánh Hòa	4.30	2.00	0.40	1.90
Ninh Thuận	4.38	2.07	0.52	1.79
Bình Thuận	4.41	2.03	0.45	1.93
Kon Tum	4.10	1.87	0.48	1.74
Gia Lai	4.18	1.98	0.49	1.71
Đắk Lắk	4.16	1.96	0.52	1.68
Đắk Nông	4.04	1.92	0.49	1.63
Lâm Đồng	4.44	2.02	0.52	1.90
Bình Phước	4.17	1.91	0.52	1.75
Tây Ninh	4.20	2.01	0.46	1.72
Bình Dương	4.72	2.23	0.55	1.94
Đồng Nai	4.46	2.07	0.46	1.93
BRVT	4.24	2.03	0.48	1.74
TP. HCM	4.32	2.06	0.41	1.86
Long An	4.17	1.89	0.43	1.85
Tiền Giang	4.07	1.91	0.44	1.73
Bến Tre	4.10	2.10	0.45	1.55
Trà Vinh	3.98	1.99	0.46	1.54
Vĩnh Long	4.06	1.98	0.44	1.65
Đồng Tháp	4.32	2.02	0.45	1.85
An Giang	3.95	2.03	0.38	1.53
Kiên Giang	4.09	1.95	0.43	1.72
Cần Thơ	4.10	2.00	0.41	1.70
Hậu Giang	4.46	2.07	0.45	1.94
Sóc Trăng	3.98	1.87	0.42	1.68
Bạc Liêu	4.59	2.30	0.52	1.77
Cà Mau	4.59	2.17	0.53	1.89

Bảng 5. Điểm nội dung thành phần Trách nhiệm giải trình với người dân năm 2021

d) Chỉ số nội dung kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền, đồng thời phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân. Chỉ số nội dung này gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương”; (2) “Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công”; (3) “Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công”; (4) “Quyết tâm chống tham nhũng”. Điểm tối đa là 10 điểm.

Tỉnh Bình Dương là địa phương đạt điểm cao nhất (8,146 điểm), thấp nhất là tỉnh Cao Bằng (5,418 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 6,546 điểm, tăng 0,436 điểm so với năm 2020, thấp hơn trung bình chung 0,290 điểm, xếp thứ 43/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm trung bình thấp (*xem bản đồ 5 và bảng 6*).

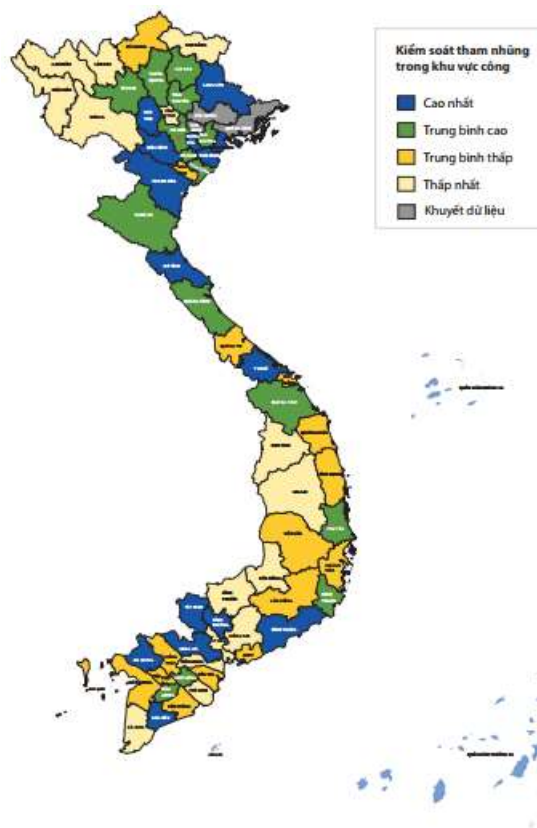
Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương” gồm 05 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,516/2,500 điểm;

- “Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công” gồm 02 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,908/2,500 điểm;

- “Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công” gồm 02 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,163/2,500 điểm.

- “Quyết tâm chống tham nhũng” gồm 06 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,959/2,500 điểm.



Bản đồ 5. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công ở cấp tỉnh năm 2021

Tên tỉnh	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước	4.4: Quyết tâm chống tham nhũng
Hà Nội	7,08	1,72	2,05	1,22	2,08
Hà Giang	6,76	1,65	2,10	1,07	1,95
Cao Bằng	6,32	1,47	1,86	1,14	1,81
Bắc Kan	6,86	1,68	2,07	1,21	1,89
Tuyên Quang	7,08	1,81	2,06	1,21	1,97
Lào Cai	5,96	1,34	1,81	0,98	1,83
Điện Biên	5,42	1,19	1,66	0,74	1,83
Lai Châu	6,30	1,49	1,85	0,99	1,94
Sơn La	6,32	1,60	1,84	1,01	1,88
Yên Bái	6,93	1,65	2,05	1,20	2,03
Hòa Bình	7,55	1,99	2,18	1,39	1,98
Thái Nguyên	6,88	1,77	2,07	1,11	1,94
Lang Sơn	7,54	2,05	2,28	1,50	1,70
Phủ Thọ	7,48	1,92	2,20	1,35	2,03
Vĩnh Phúc	6,24	1,51	1,87	0,94	1,93
Hải Dương	6,93	1,81	2,02	1,13	1,96
Hải Phòng	7,42	1,84	2,14	1,40	2,05
Hưng Yên	7,54	2,05	2,17	1,35	1,97
Thái Bình	7,25	1,86	2,11	1,27	2,03
Hà Nam	7,02	1,81	1,96	1,17	2,04
Nam Định	7,00	1,80	2,05	1,21	1,94
Ninh Bình	6,71	1,64	2,00	1,18	1,88
Thanh Hóa	7,81	2,06	2,22	1,52	2,00
Nghệ An	7,15	1,83	2,08	1,20	2,04
Hà Tĩnh	7,22	1,90	2,05	1,23	2,03
Quảng Bình	7,12	1,82	2,05	1,21	2,05
Quảng Trị	6,61	1,67	2,00	1,15	1,78
TT-Huế	7,77	2,05	2,22	1,45	2,05
Đà Nẵng	6,78	1,59	1,96	1,16	2,07
Quảng Nam	6,83	1,74	2,01	1,14	1,93
Quảng Ngãi	6,61	1,62	1,90	1,16	1,93
Bình Định	6,79	1,59	2,00	1,22	1,92
Phủ Yên	6,91	1,66	2,00	1,22	1,97
Khánh Hòa	6,55	1,52	1,91	1,16	1,96
Ninh Thuận	7,18	1,73	2,00	1,38	2,01
Bình Thuận	7,40	1,82	2,12	1,48	1,99
Kon Tum	6,18	1,45	1,85	1,03	1,85
Gia Lai	5,94	1,39	1,82	0,93	1,79
Đắk Lắk	6,58	1,59	1,85	1,16	1,93
Đắk Nông	6,27	1,47	1,90	1,00	1,88
Lâm Đồng	6,63	1,50	1,94	1,17	2,01
Bình Phước	6,43	1,45	1,90	1,11	1,90
Tây Ninh	7,22	1,73	2,10	1,41	1,98
Bình Dương	8,15	2,06	2,25	1,60	2,15
Đồng Nai	6,34	1,37	1,90	1,10	1,98
BRVT	6,46	1,48	1,91	1,18	1,90
TP. HCM	6,33	1,41	1,91	1,09	1,92
Long An	7,25	1,73	2,11	1,43	1,96
Tiền Giang	6,35	1,47	1,91	1,10	1,86
Bến Tre	6,54	1,62	1,80	1,17	1,88
Tà Vinh	6,46	1,49	1,88	1,19	1,92
Vĩnh Long	6,82	1,62	1,95	1,26	1,95
Đồng Tháp	6,77	1,53	2,00	1,28	1,93
An Giang	7,25	1,71	2,05	1,44	2,05
Kiên Giang	6,62	1,58	1,94	1,13	1,97
Cần Thơ	6,77	1,63	1,96	1,26	1,88
Hậu Giang	6,93	1,61	2,00	1,36	1,96
Sóc Trăng	6,75	1,66	1,90	1,23	1,96
Bạc Liêu	7,46	1,90	2,12	1,33	2,11
Cà Mau	6,35	1,78	2,08	1,23	1,27

Bảng 6. Điểm nội dung thành Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công năm 2021

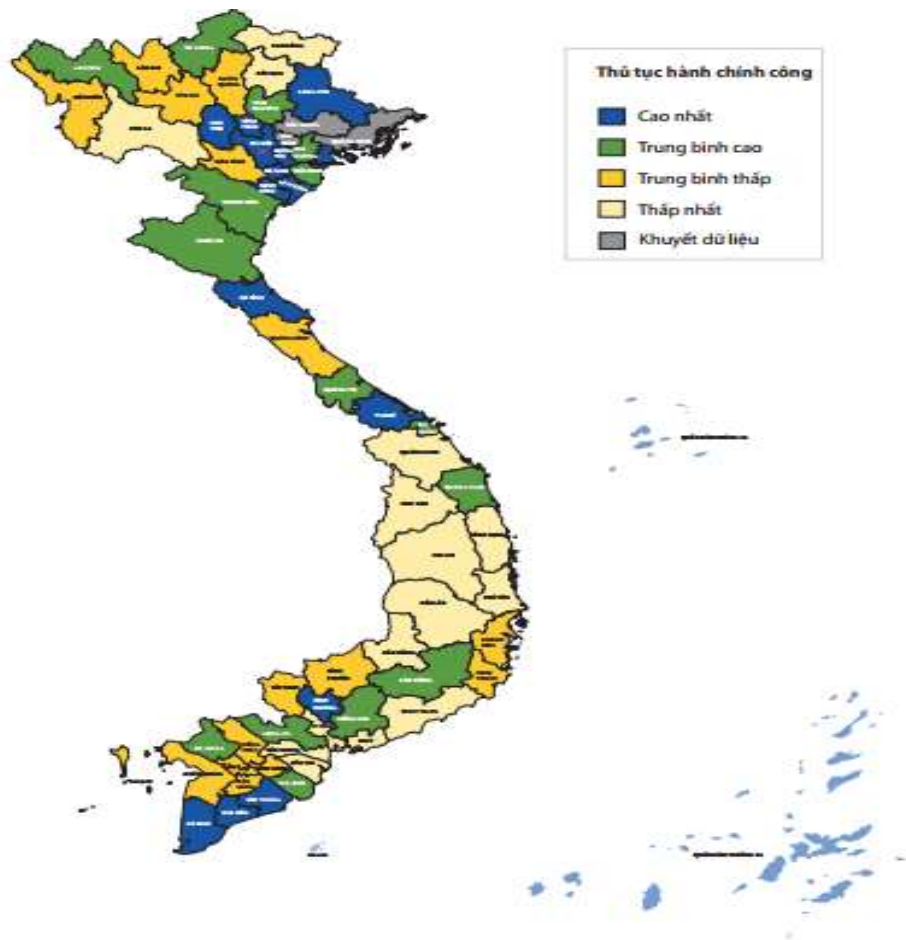
### đ) Chỉ số nội dung TTHC công

Chỉ số nội dung “TTHC công” đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở 03 lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm: (1) “Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở”; (2) “Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất”; (3) “Dịch vụ hành chính công cấp xã/phường/thị trấn”. Qua các chỉ tiêu đánh giá, các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công. Điểm tối đa là 10 điểm.

Tỉnh Vĩnh Phúc là địa phương đạt điểm cao nhất (7,765 điểm), thấp nhất là tỉnh Tiền Giang (6,642 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 7,108 điểm, tăng 0,260 điểm so với năm 2020, thấp hơn trung bình chung 0,078 điểm, xếp thứ 38/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm trung bình thấp (*xem bản đồ 6 và bảng 7*).

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,263/2,500 điểm;
- “Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất” gồm 05 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,372/2,500 điểm;
- “Dịch vụ hành chính công cấp xã/phường/thị trấn” gồm 04 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,473/2,500 điểm.



Bản đồ 6. Thủ tục hành chính công ở cấp tỉnh năm 2021

Tên tỉnh	5: Thủ tục hành chính công	5.1: Chứng thực/xác nhận	5.2: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	5.3: Thủ tục tài chính cấp xã/phường
Hà Nội	7.54	2.55	2.47	2.51
Hà Giang	7.27	2.49	2.26	2.52
Cao Bằng	6.85	2.37	2.06	2.42
Bắc Kạn	6.95	2.52	2.11	2.33
Tuyên Quang	7.13	2.49	2.17	2.47
Lào Cai	7.09	2.48	2.23	2.37
Điện Biên	7.11	2.49	2.29	2.34
Lai Châu	7.36	2.48	2.43	2.45
Sơn La	6.91	2.41	2.04	2.45
Yên Bái	7.12	2.51	2.14	2.46
Hòa Bình	7.04	2.39	2.22	2.43
Thái Nguyên	7.29	2.48	2.30	2.51
Lang Sơn	7.45	2.62	2.30	2.53
Phú Thọ	7.39	2.47	2.38	2.53
Vĩnh Phúc	7.77	2.72	2.47	2.58
Hải Dương	7.34	2.48	2.37	2.50
Hải Phòng	7.46	2.58	2.28	2.60
Hưng Yên	7.50	2.50	2.48	2.53
Thái Bình	7.28	2.47	2.29	2.52
Hà Nam	7.49	2.43	2.47	2.59
Nam Định	7.42	2.52	2.37	2.53
Ninh Bình	7.63	2.56	2.60	2.48
Thanh Hóa	7.30	2.41	2.31	2.59
Nghệ An	7.25	2.49	2.23	2.53
Hà Tĩnh	7.41	2.50	2.36	2.54
Quảng Bình	7.03	2.45	2.31	2.27
Quảng Trị	7.27	2.50	2.33	2.44
TT-Huế	7.74	2.69	2.40	2.65
Đà Nẵng	7.33	2.41	2.46	2.46
Quảng Nam	6.93	2.43	1.99	2.51
Quảng Ngãi	7.20	2.40	2.44	2.37
Bình Định	6.96	2.27	2.22	2.47
Phú Yên	6.75	2.16	2.08	2.51
Khánh Hòa	7.11	2.26	2.37	2.47
Ninh Thuận	7.11	2.44	2.26	2.41
Bình Thuận	6.97	2.29	2.36	2.32
Kon Tum	6.85	2.22	2.25	2.38
Gia Lai	6.90	2.32	2.18	2.40
Đắk Lắk	6.80	2.14	2.35	2.31
Đắk Nông	6.92	2.23	2.32	2.38
Lâm Đồng	7.33	2.37	2.46	2.50
Bình Phước	7.13	2.35	2.26	2.51
Tây Ninh	7.01	2.24	2.32	2.45
Bình Dương	7.63	2.52	2.51	2.60
Đồng Nai	7.16	2.28	2.44	2.44
BRVT	6.75	1.96	2.32	2.46
TP. HCM	6.90	2.33	2.15	2.42
Long An	7.24	2.38	2.44	2.42
Tiền Giang	6.64	2.17	2.07	2.40
Bến Tre	6.99	2.30	2.31	2.38
Trà Vinh	7.16	2.34	2.31	2.51
Vĩnh Long	7.07	2.33	2.31	2.42
Đồng Tháp	7.11	2.33	2.27	2.51
An Giang	7.25	2.38	2.41	2.46
Kiên Giang	7.02	2.33	2.18	2.52
Cần Thơ	7.10	2.28	2.36	2.47
Hậu Giang	7.13	2.35	2.22	2.57
Sóc Trăng	7.43	2.33	2.50	2.60
Bạc Liêu	7.40	2.43	2.43	2.54
Cà Mau	7.45	2.39	2.52	2.54

Bảng 7. Điểm chỉ số nội dung thành phần Thủ tục hành chính công năm 2021

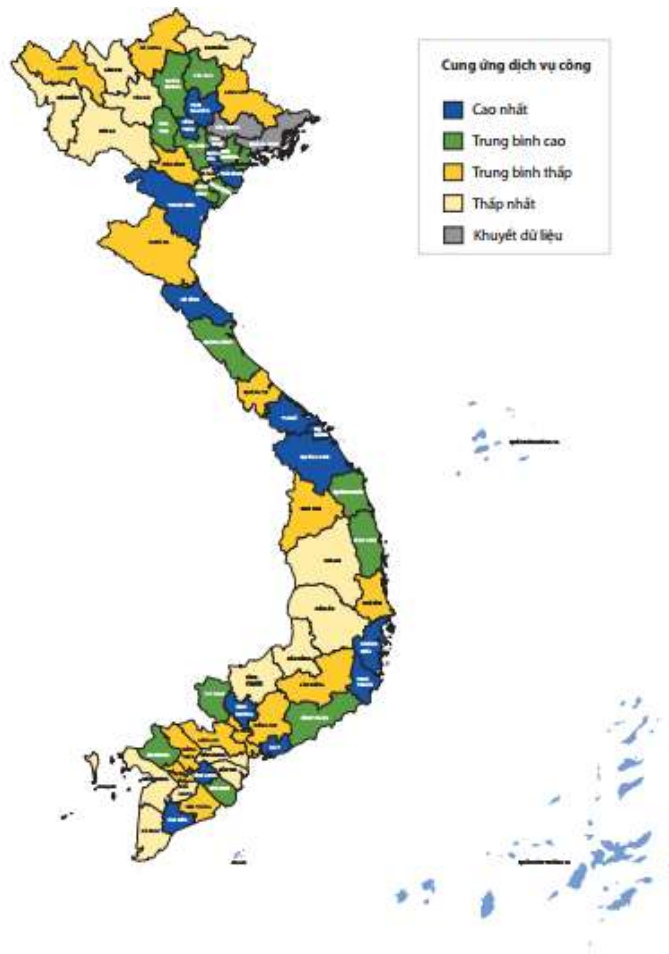
### e) Chỉ số nội dung cung ứng dịch vụ công

Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công” đo lường mức độ hiệu quả cung ứng 04 dịch vụ công căn bản cho người dân, thông qua đó người dân chia sẻ trải nghiệm của mình về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có các dịch vụ công căn bản ở địa phương. Chỉ số nội dung này gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Y tế công lập”; (2) “Giáo dục tiểu học công lập”; (3) “Cơ sở hạ tầng căn bản”; (4) “An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư”. Điểm tối đa là 10 điểm.

Tỉnh Thừa Thiên-Huế là địa phương đạt điểm cao nhất (8,464 điểm), thấp nhất là tỉnh Điện Biên (6,356 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 7,999 điểm, tăng 0,342 điểm so với năm 2020, cao hơn trung bình chung 0,267 điểm, xếp thứ 14/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm cao nhất (*xem bản đồ 7 và bảng 8*).

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Y tế công lập” gồm 06 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,859/2,500 điểm;
- “Giáo dục tiểu học công lập” gồm 04 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,021/2,500 điểm;
- “Cơ sở hạ tầng căn bản” gồm 06 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,195/2,500 điểm.
- “An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư” gồm 05 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,925/2,500 điểm.



*Bản đồ 7. Cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh năm 2021*

Tên tỉnh	6: Cung ứng dịch vụ công	6.1: Y tế công lập	6.2: Giáo dục tiểu học công lập	6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	6.4: An ninh, trật tự
Hà Nội	7.79	1.87	1.74	2.17	2.02
Hà Giang	7.65	2.07	1.73	1.87	1.98
Cao Bằng	7.22	1.90	1.85	1.66	1.82
Bắc Kạn	7.80	2.14	1.88	1.87	1.91
Tuyên Quang	7.78	2.10	1.72	1.96	2.00
Lào Cai	7.41	1.89	1.65	1.93	1.94
Điện Biên	6.36	1.94	1.02	1.62	1.78
Lai Châu	7.61	1.94	1.93	1.82	1.92
Sơn La	7.33	1.95	1.69	1.80	1.90
Yên Bái	7.44	1.99	1.63	1.85	1.98
Hòa Bình	7.65	2.09	1.78	1.77	2.02
Thái Nguyên	8.03	1.94	2.03	2.06	2.00
Lạng Sơn	7.73	2.05	1.74	1.93	2.01
Phú Thọ	7.90	2.04	1.74	2.10	2.01
Vĩnh Phúc	8.11	1.99	1.98	2.23	1.92
Hải Dương	7.80	2.05	1.83	2.01	1.91
Hải Phòng	7.91	2.06	1.70	2.19	1.96
Hưng Yên	8.00	2.17	1.74	2.06	2.03
Thái Bình	8.24	2.14	1.89	2.26	1.96
Hà Nam	7.49	1.97	1.66	1.85	2.01
Nam Định	7.91	1.99	1.89	2.04	1.99
Ninh Bình	7.99	1.96	1.99	2.01	2.03
Thanh Hóa	8.07	2.18	1.78	2.05	2.06
Nghệ An	7.73	1.99	1.82	1.99	1.93
Hà Tĩnh	8.22	2.12	2.05	2.06	1.99
Quảng Bình	7.99	2.08	2.01	1.98	1.92
Quảng Trị	7.63	2.05	1.74	1.94	1.90
TT-Huế	8.46	2.20	2.02	2.22	2.03
Đà Nẵng	8.25	2.00	1.93	2.31	2.01
Quảng Nam	8.12	2.04	2.02	2.07	1.99
Quảng Ngãi	7.85	2.04	1.97	1.87	1.97
Bình Định	7.91	2.08	1.96	1.90	1.97
Phú Yên	7.55	2.05	1.66	1.95	1.89
Khánh Hòa	8.00	1.86	2.02	2.19	1.92
Ninh Thuận	8.09	2.03	1.99	2.12	1.96
Bình Thuận	7.86	1.87	2.01	2.06	1.92
Kon Tum	7.56	1.86	1.97	1.84	1.89
Gia Lai	7.53	1.90	1.90	1.85	1.88
Đắk Lắk	7.51	1.99	1.91	1.67	1.94
Đắk Nông	7.14	1.84	1.61	1.76	1.93
Lâm Đồng	7.65	1.81	1.99	1.88	1.96
Bình Phước	7.26	1.75	1.69	1.91	1.91
Tây Ninh	7.78	1.82	2.04	1.98	1.94
Bình Dương	8.07	1.93	1.94	2.25	1.96
Đồng Nai	7.59	1.76	1.83	2.10	1.90
BRVT	8.00	1.84	1.99	2.26	1.90
TP. HCM	7.73	1.79	1.82	2.27	1.87
Long An	7.73	1.92	1.92	2.01	1.86
Tiền Giang	7.51	1.86	1.69	2.09	1.88
Bến Tre	7.19	1.95	1.45	1.94	1.85
Tà Vinh	7.96	1.87	1.97	2.17	1.95
Vĩnh Long	8.18	2.04	1.98	2.26	1.89
Đồng Tháp	7.55	1.93	1.62	2.10	1.90
An Giang	7.86	1.93	1.70	2.34	1.89
Kiên Giang	7.34	1.91	1.57	1.98	1.87
Cần Thơ	7.55	1.90	1.71	2.01	1.94
Hậu Giang	7.49	2.00	1.54	2.06	1.89
Sóc Trăng	7.55	1.75	1.76	2.14	1.89
Bạc Liêu	8.02	2.00	1.99	2.09	1.94
Cà Mau	7.49	1.92	1.59	2.06	1.92

Bảng 8. Điểm chỉ số nội dung thành phần Cung ứng dịch vụ công năm 2021



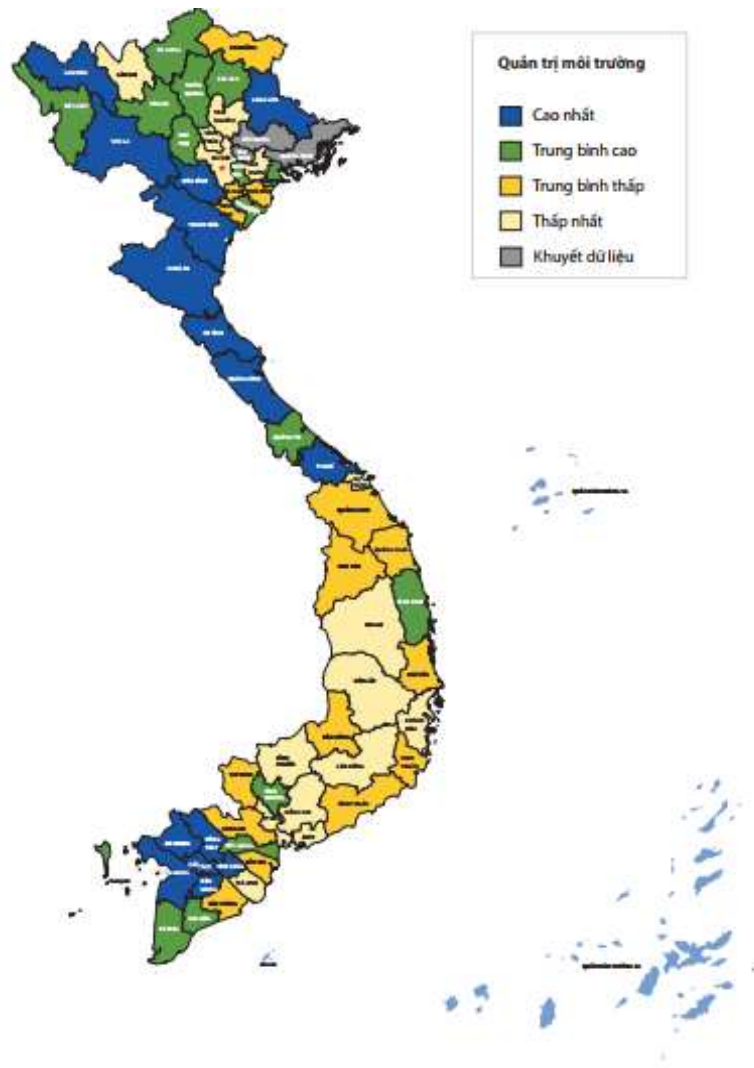
g) Chỉ số nội dung quản trị môi trường

Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường” phản ánh ý kiến đánh giá của người dân về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú, cũng như sự nghiêm túc của chính quyền và doanh nghiệp đầu tư ở địa phương trong bảo vệ môi trường. Chỉ số nội dung này gồm 03 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường”; (2) “Chất lượng không khí”; (3) “Chất lượng nước”. Điểm tối đa là 10 điểm.

Tỉnh Đồng Tháp là địa phương đạt điểm cao nhất (4,726 điểm), thấp nhất là tỉnh Đồng Nai (2,853 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 3,281 điểm, tăng 0,093 điểm so với năm 2020, thấp hơn trung bình chung 0,307 điểm, xếp thứ hạng 47/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất (*xem bản đồ 8 và bảng 9*).

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường” gồm 04 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,013/2,500 điểm;
- “Chất lượng không khí” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 1,748/2,500 điểm;
- “Chất lượng nước” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 0,520/2,500 điểm.



Bản đồ 8. Quản trị môi trường cấp tỉnh năm 2021

Tên tỉnh	7: Quản trị môi trường	7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	7.2: Chất lượng không khí	7.3: Chất lượng nước
Hà Nội	3.16	1.04	1.76	0.36
Hà Giang	3.70	1.02	1.91	0.77
Cao Bằng	3.57	0.98	1.55	1.03
Bắc Kạn	3.65	1.05	1.80	0.79
Tuyên Quang	3.73	1.15	1.92	0.66
Lào Cai	3.23	0.80	1.72	0.71
Điện Biên	3.62	0.70	1.83	1.09
Lai Châu	4.01	0.86	2.03	1.13
Sơn La	3.81	0.96	1.91	0.94
Yên Bái	3.66	1.20	1.81	0.65
Hòa Bình	3.82	1.21	1.91	0.69
Thái Nguyên	3.24	0.99	1.72	0.52
Lang Sơn	4.13	1.26	1.95	0.92
Phú Thọ	3.65	1.18	1.88	0.59
Vĩnh Phúc	3.02	0.87	1.68	0.47
Hải Dương	3.14	1.06	1.43	0.65
Hải Phòng	3.68	1.16	1.92	0.59
Hung Yên	3.65	1.11	1.83	0.71
Thái Bình	3.56	1.14	1.89	0.53
Hà Nam	3.50	1.01	1.76	0.73
Nam Định	3.62	1.09	1.92	0.61
Ninh Bình	3.51	0.99	1.77	0.76
Thanh Hóa	4.14	1.27	2.11	0.76
Nghệ An	3.76	1.08	2.01	0.67
Hồ Tĩnh	4.00	1.21	2.20	0.59
Quảng Bình	3.77	1.14	1.87	0.76
Quảng Trị	3.58	1.02	1.65	0.91
TT+Huế	4.46	1.26	2.18	1.02
Đà Nẵng	3.23	1.04	1.80	0.39
Quảng Nam	3.53	1.10	1.91	0.52
Quảng Ngãi	3.37	0.97	1.69	0.71
Bình Định	3.63	1.06	1.78	0.79
Phụ Yên	3.49	0.95	1.82	0.72
Khánh Hòa	3.28	1.01	1.75	0.52
Ninh Thuận	3.56	1.16	1.92	0.48
Bình Thuận	3.52	1.17	1.83	0.51
Kon Tum	3.31	0.82	1.84	0.65
Gia Lai	3.23	0.84	1.82	0.57
Đắk Lắk	3.22	1.05	1.73	0.44
Đắk Nông	3.32	0.92	1.75	0.65
Lâm Đồng	3.30	0.96	1.84	0.50
Bình Phước	2.89	0.83	1.53	0.53
Tây Ninh	3.47	1.07	1.91	0.50
Bình Dương	3.67	1.29	1.91	0.47
Đồng Nai	2.85	0.86	1.58	0.41
BRVT	3.08	0.92	1.72	0.43
TP. HCM	2.90	0.88	1.68	0.34
Long An	3.44	1.10	1.81	0.54
Tiền Giang	3.70	0.93	1.72	1.05
Bến Tre	3.37	1.01	1.68	0.68
Trà Vinh	3.22	0.99	1.68	0.55
Vĩnh Long	4.11	1.05	1.72	1.34
Đồng Tháp	4.73	0.98	1.70	2.05
An Giang	4.26	1.14	1.86	1.26
Kiên Giang	3.83	1.01	1.67	1.16
Cần Thơ	4.27	1.13	1.75	1.39
Hậu Giang	4.45	1.14	1.62	1.69
Sóc Trăng	3.38	1.02	1.68	0.68
Bạc Liêu	3.67	1.20	1.84	0.62
Cà Mau	3.63	1.05	1.80	0.77

Bảng 9. Điểm nội dung thành phần Quản trị môi trường năm 2021

#### h) Chỉ số nội dung quản trị điện tử

Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử” đo lường sự tương tác giữa chính quyền với người dân trên không gian mạng internet như mức độ sẵn có, khả năng sử dụng và khả năng đáp ứng của dịch vụ công trực tuyến. Chỉ số nội dung này gồm 03 chỉ số nội dung thành phần: (1) “Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương”; (2) “Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương”; (3) “Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử”. Điểm tối đa là 10 điểm.

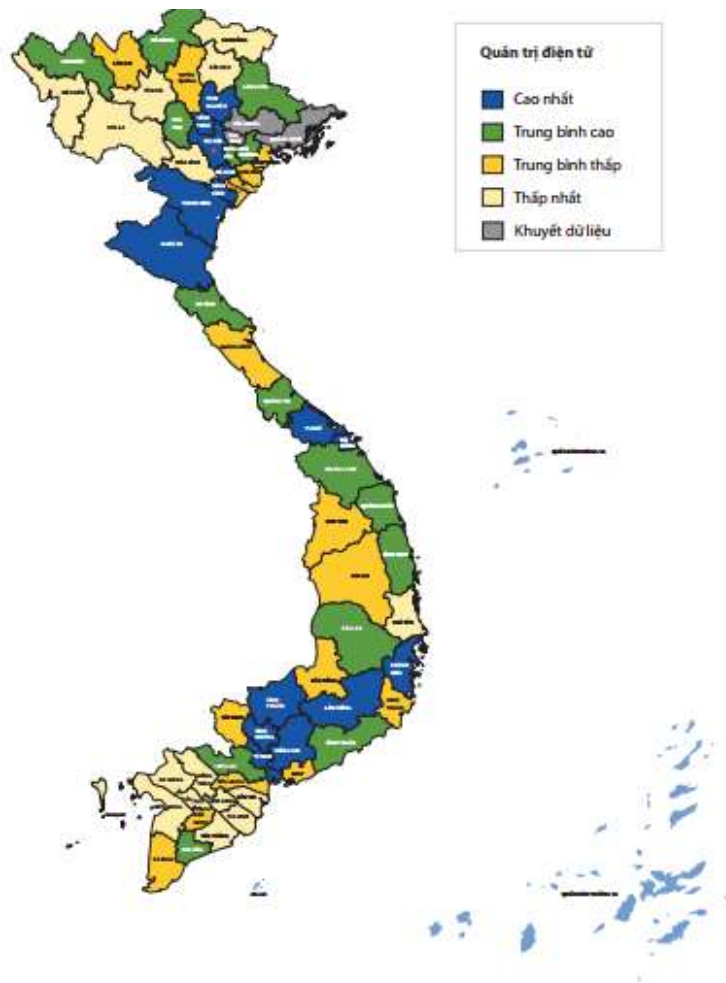
Thành phố Hà Nội là địa phương đạt điểm cao nhất (3,606 điểm), thấp nhất là tỉnh Điện Biên (2,012 điểm). Tỉnh Khánh Hòa đạt 3,101 điểm, tăng 0,701 điểm so với năm 2020, cao hơn trung bình chung 0,229 điểm, xếp thứ hạng 15/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm cao nhất (*xem bản đồ 9 và bảng 10*).

Điểm cụ thể từng nội dung thành phần như sau:

- “Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương” gồm 02 chỉ tiêu thành phần: Đạt 0,426/2,500 điểm;

- “Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương” gồm 02 chỉ tiêu thành phần: Đạt 2,276/2,500 điểm;

- “Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử” gồm 03 chỉ tiêu thành phần: Đạt 0,399/2,500 điểm.



Bản đồ 9. Quản trị điện tử cấp tỉnh năm 2021

Tên tỉnh	Chỉ số Quản trị điện tử	Chỉ số 1: Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Chỉ số 2: Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	Chỉ số 3: Phục vụ qua cổng thông tin điện tử
Hà Nội	3,61	0,52	2,99	0,49
Hà Giang	2,96	0,43	2,06	0,47
Cao Bằng	2,03	0,37	1,29	0,36
Bắc Kạn	2,58	0,46	1,69	0,44
Tuyên Quang	2,74	0,43	1,91	0,41
Lào Cai	2,83	0,51	1,86	0,46
Điện Biên	2,01	0,43	1,19	0,39
Lai Châu	2,86	0,49	1,92	0,44
Sơn La	2,20	0,40	1,42	0,39
Yên Bái	2,62	0,40	1,84	0,38
Hòa Bình	2,42	0,34	1,72	0,36
Thái Nguyên	3,13	0,42	2,30	0,41
Lạng Sơn	2,92	0,49	2,00	0,42
Phú Thọ	3,08	0,44	2,27	0,37
Vĩnh Phúc	3,34	0,58	2,25	0,52
Hải Dương	3,06	0,41	2,21	0,44
Hải Phòng	2,79	0,41	1,95	0,43
Hưng Yên	2,99	0,47	2,12	0,40
Thái Bình	2,83	0,41	2,01	0,41
Hà Nam	3,31	0,46	2,35	0,50
Nam Định	2,67	0,43	1,82	0,42
Ninh Bình	3,32	0,47	2,40	0,45
Thanh Hóa	3,17	0,45	2,27	0,45
Nghệ An	3,18	0,47	2,21	0,51
Hà Tĩnh	2,85	0,51	1,87	0,47
Quảng Bình	2,82	0,43	1,99	0,40
Quảng Trị	2,86	0,49	1,90	0,47
TT-Huế	3,37	0,55	2,28	0,54
Đà Nẵng	3,56	0,49	2,66	0,42
Quảng Nam	2,94	0,41	2,15	0,38
Quảng Ngãi	2,98	0,38	2,22	0,37
Bình Định	2,95	0,43	2,09	0,43
Phước Yên	2,60	0,38	1,83	0,39
Khánh Hòa	3,10	0,43	2,28	0,40
Ninh Thuận	2,65	0,39	1,88	0,37
Bình Thuận	3,09	0,40	2,25	0,43
Kon Tum	2,65	0,39	1,87	0,38
Gia Lai	2,68	0,39	1,90	0,40
Đắk Lắk	3,05	0,45	2,13	0,48
Đắk Nông	2,64	0,41	1,84	0,39
Lâm Đồng	3,54	0,47	2,68	0,39
Bình Phước	3,27	0,46	2,45	0,36
Tây Ninh	2,76	0,35	2,03	0,38
Bình Dương	3,40	0,48	2,39	0,52
Đồng Nai	3,29	0,41	2,50	0,38
BRVT	2,77	0,36	2,03	0,37
TP. HCM	3,43	0,39	2,63	0,42
Long An	2,94	0,42	2,14	0,39
Tiền Giang	2,64	0,39	1,90	0,36
Bến Tre	2,63	0,35	1,90	0,38
Trà Vinh	2,57	0,37	1,75	0,45
Vĩnh Long	2,62	0,34	1,81	0,46
Đồng Tháp	2,53	0,39	1,76	0,38
An Giang	2,53	0,41	1,71	0,42
Kiên Giang	2,50	0,34	1,80	0,36
Cần Thơ	2,62	0,38	1,84	0,41
Hậu Giang	2,76	0,39	1,97	0,41
Sóc Trăng	2,19	0,36	1,49	0,34
Bạc Liêu	3,09	0,40	2,21	0,47
Cà Mau	2,79	0,36	2,04	0,38

Bảng 10. Điểm Chỉ số nội dung thành phần Quản trị điện tử năm 2021

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Với sự quan tâm chỉ đạo sát sao, quyết liệt của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, cùng với sự quan tâm, nỗ lực, cố gắng bước đầu của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc cải thiện hiệu quả phục vụ người dân của chính quyền địa phương nhờ đó Chỉ số PAPI năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa đã chuyển biến tích cực bước đầu, đáng ghi nhận: Chỉ số tăng 2,548 điểm và 22 bậc so với năm 2020; 07/08 nội dung đánh giá tăng điểm so với năm 2020; 02 nội dung “Cung ứng dịch vụ công” và “Quản trị điện tử” thuộc nhóm cao nhất;...

Tuy nhiên Chỉ số PAPI năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa vẫn ở vị trí xếp hạng 40/60 tỉnh, thành phố, thuộc nhóm đạt điểm trung bình thấp, 06/08 nội dung có chỉ số thấp hơn trung bình chung cả nước, trong số các chỉ số thấp có những nội dung khảo sát cho kết quả rất thấp. Kết quả trên cho thấy những nỗ lực của cấp chính quyền cơ sở trong thời gian qua là chưa đủ mạnh, cần có sự chuyển biến mạnh hơn.

### IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Đề tiếp tục cải thiện, nâng cao hơn nữa kết quả và xếp hạng Chỉ số PAPI trong năm 2022 và các năm tiếp theo, Sở Nội vụ kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương quán triệt, thực hiện nghiêm túc nội dung Văn bản số 81/UBND-KSTT ngày 05/01/2022 về triển khai các giải pháp để cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI trong năm 2022 và các năm tiếp theo, điểm lại một số nội dung trọng tâm sau:

- Tiếp tục phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện hiệu quả các nghị quyết, chỉ thị, chương trình, kế hoạch của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về cải cách hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập. Tăng cường phổ biến, quán triệt nâng cao nhận thức cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong triển khai thực hiện chỉ số PAPI, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh đối với các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về công khai, minh bạch: Quy hoạch phát triển kinh tế-xã hội; dự án, công trình đầu tư; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; khung giá đền bù, về thu, chi ngân sách địa phương và các nội dung về chế độ, chính sách của người dân;... Kịp thời giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của người dân đảm bảo đúng quy định pháp luật, tránh khiếu nại vượt cấp, kéo dài.

- Xác định và làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu trong công tác cải cách hành chính. Cải cách quyết liệt, đồng bộ, hiệu quả thủ tục hành chính liên quan đến người dân, tổ chức, thủ tục, quy trình giải quyết công việc nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước; rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa TTHC để giảm thời gian và chi phí của người dân, tổ chức. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ TTHC theo quy định. Thực hiện nhiều biện pháp cụ thể, thiết thực để đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, giúp người dân, tổ chức có thể thực hiện dịch vụ trực tuyến mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau.

- Tiếp nhận, giải quyết kịp thời thắc mắc, phản ánh, kiến nghị, góp ý và đề ra các giải pháp khắc phục hạn chế, thiếu sót nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân. Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân, việc giải quyết các đề xuất, kiến nghị của người dân thông qua tiếp dân định kỳ, các cuộc làm việc, tiếp xúc cử tri.

Trong thời gian tới, đề nghị các cơ quan tích cực phối hợp với Sở Nội vụ trong việc tham mưu UBND phê duyệt, tổ chức triển khai khảo sát đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt là cấp cơ sở về nhận thức và kết quả triển khai các nội dung liên quan Chỉ số PAPI, trên cơ sở đó xây dựng khung công việc, nhiệm vụ và mức độ đạt để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở, xây dựng một nền hành chính dân chủ, minh bạch, cần có sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ tỉnh đến cơ sở, theo phương châm “Tỉnh sát xã, huyện sát thôn, xã sát dân”.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh ủy (Báo cáo-VBĐT);
- Thường trực HĐND tỉnh (Báo cáo-VBĐT);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh (VBĐT);
- Các Sở và BQLKKT Vân Phong (VBĐT);
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh (VBĐT);
- UBND các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Công TTĐT tỉnh, Công TTĐT CCHC tỉnh (VBĐT);
- Đài PT-TH Khánh Hòa, Báo Khánh Hòa;
- Lưu: VT, CCHC, MH, 03b.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Minh**