

Số: /VPUBND-PVHCC

Ninh Bình, ngày tháng 5 năm 2026

V/v đánh giá kết quả thực hiện chỉ số
cải cách thủ tục hành chính và chỉ số
hài lòng của người dân năm 2025

Kính gửi: Sở Nội vụ

Ngày 14/5/2026, Sở Nội vụ ban hành Văn bản số 4260/SNV-CCHC đề nghị đánh giá kết quả Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Ninh Bình năm 2025. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 như sau:

I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI CÁCH TTHC

1. Kết quả: Năm 2025, Chỉ số cải cách TTHC tỉnh Ninh Bình đạt 11,4282/12 điểm (bị trừ 0,5718 điểm), xếp thứ 30/34 tỉnh, thành phố. Có 02 tiêu chí bị trừ điểm gồm:

a) Tiêu chí “*Công khai TTHC và các quy định có liên quan*” đạt 1/1,5 điểm, bị trừ 0,5 điểm.

b) Tiêu chí “*Kết quả giải quyết hồ sơ*” đạt 3,9282/4 điểm, bị trừ 0,0718 điểm, trong đó có 02 tiêu chí thành phần bị trừ điểm gồm:

- TCTP “Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn” đạt 1,4328/1,5 điểm, bị trừ 0,0672 điểm.

- TCTP “Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn” đạt 1,4954/1,5 điểm, bị trừ 0,0046 điểm.

2. Nguyên nhân:

a) Đối với tiêu chí “*Công khai TTHC và các quy định có liên quan*”

Một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện đầy đủ việc công khai, cập nhật TTHC trên Trang thông tin điện tử theo quy định; nội dung công khai chưa đầy đủ hoặc chưa bảo đảm thuận tiện cho người dân tra cứu, khai thác thông tin như:

- Xã Bình An, mục TTHC chỉ có tên thủ tục nhưng click vào các đường dẫn không hiển thị nội dung TTHC; xã Đồng Thịnh, mục TTHC chỉ có danh mục, không có nội dung,... xã Gia Viễn không cập nhật đầy đủ TTHC, thậm chí vẫn công khai TTHC của cấp huyện,...

- Sở Tài Chính danh mục TTHC công khai vẫn còn TTHC của cấp huyện.

- Sở Nội vụ công khai danh mục TTHC và mã QR kèm theo nhưng không dẫn chiếu trực tiếp đến TTHC mà chỉ dẫn chiếu đến trang chủ Cổng DVC quốc gia là chưa tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

b) Đối với tiêu chí **“Kết quả giải quyết hồ sơ”**

Khối lượng hồ sơ phát sinh lớn; Một số quy trình xử lý còn kéo dài; việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC có thời điểm chưa kịp thời; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đôi khi còn phát sinh lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ, một số đơn vị còn nhiều hồ sơ giải quyết quá hạn như: Sở Nông nghiệp và Môi trường 5.127 hồ sơ; Sở Tài chính 39 hồ sơ; Sở Nội vụ 9 hồ sơ; Sở Y tế 08 hồ sơ; Sở Xây dựng 07 hồ sơ; Sở Tư pháp 01 hồ sơ); UBND cấp xã có 1.923 hồ sơ giải quyết quá hạn.

3. Giải pháp khắc phục

a) Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

- Thực hiện ngay việc rà soát, công khai các TTHC thuộc thẩm quyền trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị đảm bảo đúng quy định, đặc biệt là các sở: Nội vụ, Tài chính; UBND các xã: Bình An, Đồng Thịnh, Gia Viễn...

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp; rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ giải quyết trễ hạn, đặc biệt là lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Nông nghiệp và Môi trường.

b) Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tăng cường kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và hệ thống tập trung của các bộ, ngành, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại hạn chế để tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

II. ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan được giao theo dõi việc triển khai thực hiện Tiêu chí **“Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công”**.

1. Kết quả thực hiện

Năm 2025, tiêu chí “Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công” của tỉnh Ninh Bình đạt 83,55%, xếp thứ 16/34 tỉnh, thành phố, cao hơn mức trung bình cả nước 0,44% (có 5/5 tiêu chí thành phần đều đạt kết quả cao hơn mức trung bình cả nước), cụ thể:

- Tiếp cận dịch vụ đạt 84,11%;
- Thủ tục hành chính đạt 83,63%;
- Công chức trực tiếp giải quyết công việc tại Bộ phận Một cửa đạt 83,83%;

- Kết quả cung ứng dịch vụ đạt 83,27%;
- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 82,90%.

2. Nguyên nhân

- TCTP “*Tiếp cận dịch vụ*”: Một số đơn vị cấp xã chưa trang bị đầy đủ máy tính, máy scan hoặc có trang bị những thiết bị đã cũ, xuống cấp, không đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân. Một số Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã bố trí ở vị trí chưa phù hợp, diện tích nhỏ, việc bố trí ghế ngồi chờ và bàn viết để kê khai hồ sơ đôi khi vẫn chưa đáp ứng tốt trong những khung giờ cao điểm, gây bất tiện cho người dân.

- TCTP “*Thủ tục hành chính*”: Một số cơ quan, đơn vị thực hiện niêm yết TTHC chưa đảm bảo đúng quy định hoặc việc thông tin niêm yết đôi khi còn mang tính chuyên môn cao, chưa thực sự “dễ hiểu” đối với mọi đối tượng người dân, đặc biệt là người lớn tuổi hoặc người ở khu vực nông thôn. Người dân chưa quen việc thực hiện tra cứu thông tin TTHC thông qua hệ thống tra cứu điện tử tại Trung tâm, hoặc qua mã QR được niêm yết công khai.

Vẫn còn tình trạng người dân bị yêu cầu cung cấp thêm các giấy tờ ngoài quy định hoặc phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ.

Việc thực hiện thanh toán trực tuyến chưa thuận lợi do hình thức thanh toán chưa đa dạng, hệ thống thanh toán trực tuyến hay bị lỗi.

- TCTP “*Công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân tại Bộ phận một cửa*”: Vẫn còn tình trạng công chức chưa tuân thủ tuyệt đối các quy định pháp luật hoặc quy trình nội bộ trong quá trình giải quyết TTHC, dẫn đến việc xử lý hồ sơ thiếu tính thống nhất hoặc chưa minh bạch đối với người dân

Tại một số thời điểm áp lực công việc cao, thái độ giao tiếp lịch sự và tôn trọng người dân đôi khi chưa được duy trì đồng đều ở một số cán bộ, công chức.

- TCTP “*Kết quả dịch vụ*”: Việc trả kết quả không đúng hẹn vẫn còn nhiều, gây ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi, kế hoạch công việc và thời gian của người dân, doanh nghiệp; kết quả trả cho người dân đôi khi còn sai sót thông tin, thiếu các nội dung cần thiết hoặc không đúng theo mẫu quy định, do đó buộc người dân phải thực hiện thêm các bước đính chính, làm giảm hiệu quả của cơ chế “Một cửa”. Mặt khác khi kết quả giải quyết có vấn đề hoặc bị chậm trễ, việc chủ động thông báo, giải thích lý do hoặc gửi phiếu xin lỗi đến người dân chưa được thực hiện kịp thời và chuyên nghiệp.

Vẫn còn tình trạng tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC chưa đảm bảo đúng thứ tự ưu tiên theo quy định.

- TCTP “*Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân*”: Đa số người dân vẫn chưa phân định được chức năng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, hành vi hành chính, do đó các phản ánh,

kiến nghị được gửi đến chủ yếu liên quan đến lĩnh vực tiếp công dân. Do đó khi được trả lại người dân cho rằng cơ quan hành chính nhà nước không tiếp nhận, giải quyết.

Việc xử lý, thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân ở một số cơ quan, đơn vị vẫn còn chậm, làm giảm niềm tin của người dân vào việc giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Giải pháp khắc phục

a) Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

- Tiếp tục quan tâm đầu tư, nâng cấp hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất để việc giải quyết TTHC cho người dân được thực hiện tốt nhất, trong đó cần quan tâm bố trí khu vực hỗ trợ riêng cho nhóm yếu thế khi đến làm hồ sơ TTHC.

- Làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân khai thác thông tin về TTHC trực tuyến; thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ Bru chính công ích để giảm số lượng người dân đến giải quyết trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội quy, quy chế làm việc, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, đặc biệt là đội ngũ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp. Kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các trường hợp cố tình gây khó dễ, phiền hà trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- Tiếp tục mở các lớp tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ, quán triệt việc thực hiện nghiêm túc đầy đủ các bước trong tiếp nhận giải quyết TTHC. Phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ để kịp thời xử lý các lỗi kỹ thuật trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý và phản hồi công khai các phản ánh, kiến nghị của người dân trong thời gian ngắn nhất để người dân thấy được ý kiến của mình thực sự được lắng nghe và tiếp thu./.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND tỉnh (để báo cáo);
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

ĐN_VP7_29CV_2026

Trần Duy Tùng