



UBND TỈNH QUẢNG NAM

BÁO CÁO

KẾT QUẢ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015
CÁC SỞ, BAN, NGÀNH,
UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ,
THÀNH PHỐ

QUẢNG NAM, THÁNG 5/2016

UBND TỈNH QUẢNG NAM

BÁO CÁO
KẾT QUẢ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH
HÀNH CHÍNH NĂM 2015 CÁC SỞ, BAN, NGÀNH,
UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

QUẢNG NAM, THÁNG 5/2016

MỤC LỤC

PHẦN I TỔNG QUAN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU	8
1. Mục đích	8
2. Yêu cầu	8
II. CẤU TRÚC CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH.....	8
1. Chỉ số cải cách hành chính các Sở, Ban, ngành	8
2. Chỉ số cải cách hành chính các huyện, thị xã, thành phố	9
III. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	11
1. Đối tượng	11
2. Phương pháp đánh giá.....	11

PHẦN II XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015 CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH, UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2014.....	15
1. Công tác tự đánh giá, chấm điểm và thẩm định	15
2. Tổ chức điều tra xã hội học	16
II.CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015 CÁC SỞ, BAN, NGÀNH	18
1.Chỉ số tổng hợp	18
2. Các chỉ số thành phần theo lĩnh vực.....	27
2.1. Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.....	27
2.2. Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.....	31
2.3. Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính.....	35
2.4. Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	44
2.5. Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	42
2.6. Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	46
2.7. Chỉ số thành phần cải cách tài chính công.....	51

2.8. Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính	53
III. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015 CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ.....	60
1. Chỉ số tổng hợp.....	60
2. Các chỉ số thành phần theo lĩnh vực	67
2.1. Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.....	67
2.2. Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.....	73
2.3. Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính.....	74
2.4. Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	77
2.5. Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	81
2.6. Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	85
2.7. Chỉ số thành phần cải cách tài chính công.....	88
2.8. Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính	90

PHẦN III KẾT LUẬN

I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ.....	94
1. Nhận xét chung.....	94
2. Ưu điểm và hạn chế.....	95
II. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG NĂM 2016 VÀ CÁC NĂM TIẾP THEO.....	98

DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Các chỉ số thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính cấp Sở.....	9
Hình 2: Các chỉ số thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện	10
Hình 3: Sơ đồ điều tra xã hội học đánh giá cải cách hành chính cấp Sở.....	12
Hình 4: Sơ đồ điều tra xã hội học đánh giá cải cách hành chính cấp huyện ..	12
Hình 5: Bảng xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính 2015 các sở, ban, ngành.	20
Hình 6: Giá trị trung bình tại các Chỉ số thành phần	24
Hình 7: Biểu đồ thể hiện hoạt động của các sở, ban, ngành.....	26
Hình 8: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành	29
Hình 9: So sánh tỷ lệ đánh giá kết quả chỉ đạo, điều hành với Chỉ số thành phần đạt được.....	30
Hình 10: Điểm số các tiêu chí cấu thành Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.....	33
Hình 11: Mức độ đánh giá qua điều tra xã hội học của Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL.....	34
Hình 12: Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính	37
Hình 13: Mức độ chỉ số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính.....	38
Hình 14: Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ..	39
Hình 15: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	41
Hình 16: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	44
Hình 17: So sánh tỷ lệ đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ và kết quả giải quyết kiến nghị, đề xuất của các sở, ngành.....	45
Hình 18: Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ.....	46
Hình 19: Phân tích điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	49
Hình 20: Đánh giá chất lượng công chức qua điều tra xã hội học.....	50
Hình 21: Chỉ số thành phần cải cách tài chính công	52
Hình 22: Tỷ lệ điều tra xã hội học.....	53
Hình 23: Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính	54
Hình 24: So sánh tỷ lệ đạt được mức độ ứng dụng công nghệ thông tin với mức độ chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử.....	57
Hình 25: So sánh các tiêu chí đạt được tại Chỉ số thành phần ứng dụng CNTT	59

Hình 26: Bảng xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 huyện, thị xã, thành phố	62
Hình 27: Giá trị trung bình của 8 Chỉ số thành phần	63
Hình 28: Giá trị trung bình của 8 Chỉ số thành phần qua các năm	64
Hình 29: So sánh mức độ thực hiện tại 8 chỉ số thành phần	66
Hình 30: Điểm số đạt được của các huyện, thị xã, thành phố tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	69
Hình 31: Kết quả theo dõi, tự chấm điểm so sánh với Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính đạt được của các huyện, thị xã, thành phố	70
Hình 32: Mức độ thực hiện các tiêu chí của 04 huyện đứng đầu và 04 huyện đứng cuối Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.	71
Hình 33: Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL	73
Hình 34: Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính	76
Hình 35: Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	78
Hình 36: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	79
Hình 37: Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy	81
Hình 38: Tỷ lệ đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn cấp huyện; kết quả thực hiện quy chế làm việc và kết quả giải quyết kiến nghị, đề xuất của xã, phường, thị trấn thực thuộc	83
Hình 39: So sánh giữa điểm số đạt được và điểm số qua điều tra xã hội học của Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy	84
Hình 40: Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	85
Hình 41: So sánh tỷ lệ giá trị đạt được qua điều tra xã hội học và qua theo dõi, tự đánh giá của 18 huyện, thị xã, thành phố chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	87
Hình 42: Chỉ số thành phần cải cách tài chính công	89
Hình 43: Chỉ số thành phần hiện đại hóa nền hành chính	91
Hình 44: Điểm số của các tiêu chí tại Chỉ số thành phần ứng dụng CNTT	92
Hình 45: Biểu đồ tỷ lệ đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của huyện, thị xã, thành phố	93
Hình 46: Tỷ lệ sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc	94

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Thông tin cơ bản về Chỉ số cải cách hành chính.....	13
Bảng 2: Phân bổ chỉ số các lĩnh vực của Chỉ số cải cách hành chính	13
Bảng 3: Kết quả thu phiếu điều tra cấp Sở.....	16
Bảng 4: Kết quả thu phiếu điều tra cấp huyện	17
Bảng 5: Chỉ số cải cách hành chính 2015 của các sở, ban, ngành	18
Bảng 6: Kết quả Chỉ số cải cách hành chính của các sở qua 3 năm	22
Bảng 7: Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các huyện, thị xã, thành phố	61
Bảng 8: 5 huyện đứng đầu Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.....	67
Bảng 9: 5 huyện đứng cuối Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.....	68

BÁO CÁO KẾT QUẢ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CÁC SỞ, BAN, NGÀNH, UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2015

PHẦN I TỔNG QUAN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định Chỉ số cải cách hành chính để theo dõi, đánh giá một cách thực chất, khách quan, công bằng kết quả triển khai cải cách hành chính hàng năm của các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2011-2015.

- Thông qua Chỉ số cải cách hành chính xác định rõ mặt mạnh, mặt yếu trong thực hiện cải cách hành chính, qua đó giúp các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố kịp thời chỉ đạo, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính của tỉnh trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

- Đánh giá kết quả triển khai cải cách hành chính bằng định lượng, trên cơ sở đó có thể so sánh, xếp hạng kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm giữa các sở; giữa các huyện, thị xã, thành phố.

- Kết quả xếp loại là căn cứ để xem xét khen thưởng các địa phương, đơn vị và Thủ trưởng các địa phương, đơn vị.

2. Yêu cầu

- Chỉ số cải cách hành chính bám sát nội dung Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

- Việc xác định Chỉ số cải cách hành chính bảo đảm tính khả thi, phù hợp với đặc điểm, điều kiện thực tế của các sở, huyện.

- Đánh giá thực chất, khách quan kết quả thực hiện cải cách hành chính hàng năm ở các Sở, các huyện.

- Tăng cường sự tham gia đánh giá của cá nhân, tổ chức đối với quá trình triển khai cải cách hành chính của các sở, các huyện.

II. CẤU TRÚC CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Chỉ số cải cách hành chính sở, ban, ngành

Chỉ số cải cách hành chính sở được xác định trên 8 lĩnh vực, tương ứng với 8 chỉ số thành phần, 42 tiêu chí và 82 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 6 tiêu chí và 19 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật: 4 tiêu chí và

6 tiêu chí thành phần;

- Cải cách thủ tục hành chính: 5 tiêu chí và 11 tiêu chí thành phần;
- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông: 9 tiêu chí, 14 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: 6 tiêu chí và 5 tiêu chí thành phần;
- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: 6 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tài chính công: 4 tiêu chí và 2 tiêu chí thành phần;
- Hiện đại hóa hành chính: 2 tiêu chí và 9 tiêu chí thành phần.



Hình 1: Các chỉ số thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính cấp Sở

2. Chỉ số cải cách hành chính huyện, thị xã, thành phố

Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện được xác định trên 8 lĩnh vực, tương ứng với 8 chỉ số thành phần, 41 tiêu chí và 91 tiêu chí thành phần, cụ thể là:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 6 tiêu chí và 19 tiêu

chỉ thành phần;

- Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật: 4 tiêu chí và 6 tiêu chí thành phần;

- Cải cách thủ tục hành chính: 5 tiêu chí và 11 tiêu chí thành phần;

- Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông: 9 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: 6 tiêu chí và 7 tiêu chí thành phần;

- Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: 7 tiêu chí và 20 tiêu chí thành phần;

- Cải cách tài chính công: 2 tiêu chí và 4 tiêu chí thành phần;

- Hiện đại hoá hành chính: 2 tiêu chí và 8 tiêu chí thành phần.



Hình 2: Các chỉ số thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện

III. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ, XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Đối tượng

Theo Quy định theo dõi đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính ban hành theo Quyết định số 2990/QĐ-UBND của UBND tỉnh, năm 2015, có 40 cơ quan, đơn vị là đối tượng thực hiện đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính, bao gồm:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh và Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai, Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh và Ban Quản lý phát triển đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc: 22 cơ quan;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố: 18 đơn vị.

2. Phương pháp đánh giá, xác định

Phương pháp đánh giá có sự kết hợp giữa đánh bên trong (thông qua báo cáo) và đánh giá bên ngoài (thông qua điều tra xã hội học).

- Đối với đánh giá thông qua báo cáo, các sở, huyện thực hiện tự đánh giá và báo cáo kết quả tự đánh giá công tác cải cách hành chính năm cùng với tài liệu kiểm chứng gửi về Sở Nội vụ. Trên cơ sở kết quả tự đánh giá, Sở Nội vụ phối hợp với các sở, ngành có liên quan thẩm định điểm số tự đánh giá của các sở, các huyện. Căn cứ vào theo dõi thực tế, điểm tự đánh giá của các sở, các huyện sẽ được Sở Nội vụ xem xét, công nhận hoặc điều chỉnh nếu cần thiết trên cơ sở thực tế và tài liệu kiểm chứng.

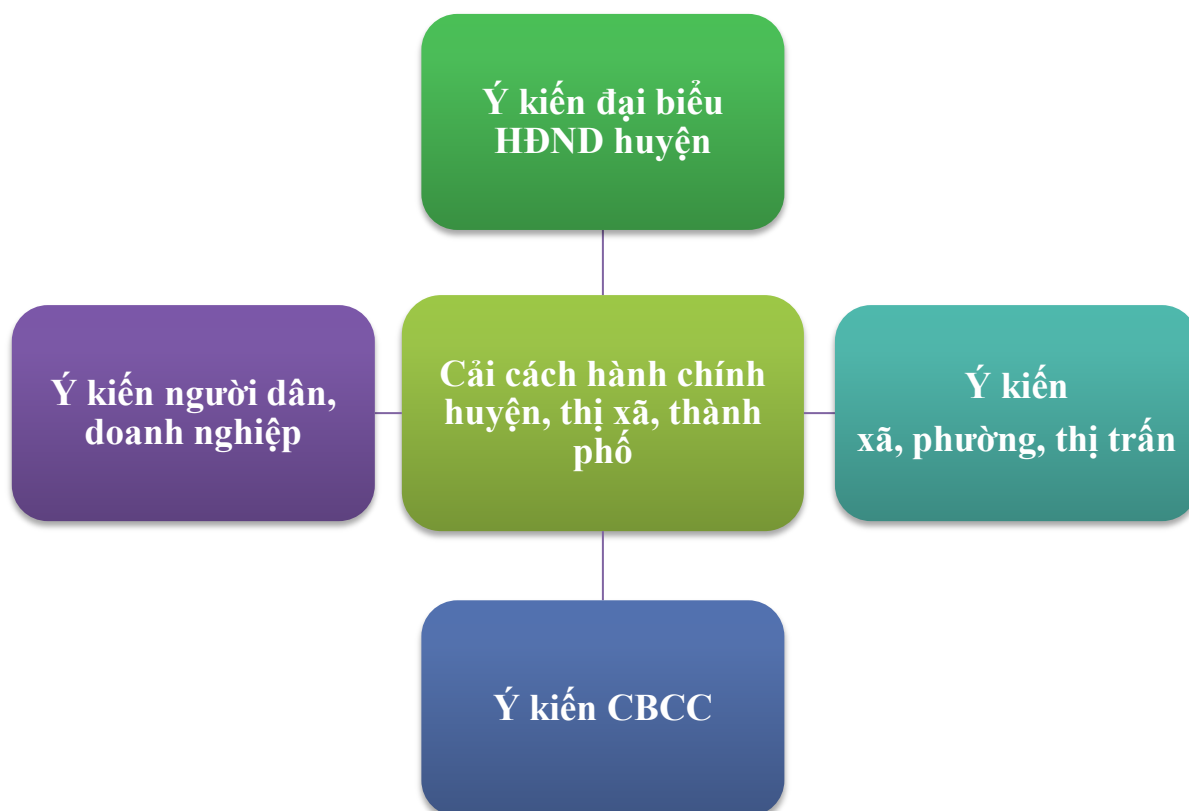
- Đối với đánh giá thông qua điều tra xã hội học

Số tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra xã hội học đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp sở là 27, Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện là 23. UBND tỉnh giao Sở Nội vụ xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học với số lượng, nội dung câu hỏi tương ứng với các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số cải cách hành chính cấp sở, cấp huyện.

Việc điều tra xã hội học được tiến hành khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của các nhóm đối tượng khác nhau; đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp Sở việc điều tra xã hội học được tiến hành với 4 nhóm đối tượng: Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; UBND huyện, thị xã, thành phố; cán bộ, công chức Sở; người dân và doanh nghiệp. Đối với Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện, việc điều tra xã hội học được thực hiện với 4 nhóm đối tượng: Đại biểu Hội đồng nhân dân huyện; UBND cấp xã; cán bộ, công chức; người dân và doanh nghiệp.



Hình 3: Sơ đồ điều tra xã hội học đánh giá cải cách hành chính cấp Sở



Hình 4: Sơ đồ điều tra xã hội học đánh giá cải cách hành chính cấp huyện

2.1. Thang điểm đánh giá Chỉ số cải cách hành chính sở

- Thang điểm đánh giá là 100, trong đó điểm tự đánh giá là 70,5 điểm, điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 29,5 điểm.

2.2. Thang điểm đánh giá Chỉ số cải cách hành chính huyện

- Thang điểm đánh giá là 100, trong đó, trong đó điểm cơ quan tự đánh giá là 72,5 điểm, điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 27,5 điểm.

2.3. Thông tin cơ bản về Chỉ số cải cách hành chính

Bảng 1: Thông tin cơ bản về Chỉ số cải cách hành chính

TT	Thông tin cơ bản	Chỉ số cải cách hành chính cấp Sở	Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện
1	Số lĩnh vực theo dõi, đánh giá	8	8
2	Số tiêu chí	42	41
3	Số tiêu chí thành phần	82	91
4	Thang điểm đánh giá	100	100
5	Số tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra, khảo sát	27	23
6	Số điểm đánh giá qua điều tra, khảo sát	29,5	27,5

Bảng 2: Phân bổ chỉ số các lĩnh vực của Chỉ số cải cách hành chính

TT	Lĩnh vực theo dõi, đánh giá	Điểm tối đa	
		Chỉ số cải cách hành chính cấp Sở	Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện
1	Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	16	16
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL	7	7
3	Cải cách thủ tục hành chính	10	9
4	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	20,5	20,5

5	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	10,5	10
6	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	15	19
7	Cải cách tài chính công	6	6
8	Hiện đại hoá hành chính	15	12,5
Cộng :		100	100

PHẦN HAI
XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015
CÁC SỞ, BAN, NGÀNH, UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015

Thực hiện Quyết định 2990/QĐ-UBND ngày 01/10/2013, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 1195/UBND-NC ngày 23/3/2016 triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố. Kết quả triển khai đã đạt được như sau:

1. Công tác tự đánh giá, chấm điểm và thẩm định

Thực hiện Quyết định số 2990/QĐ-UBND của UBND tỉnh, Sở Nội vụ đã ban hành các văn bản hướng dẫn các sở, các huyện việc tự đánh giá, chấm điểm kết quả cải cách hành chính tại Công văn số 1135/SNV-CCHC&ĐT, Công văn số 1136/SNV-CCHC&ĐT ngày 17/10/2013 và Công văn số 1518/SNV-CCHC ngày 24/12/2015.

Trên cơ sở hướng dẫn của Sở Nội vụ, các sở, huyện đã tiến hành tổng hợp kết quả triển khai cải cách hành chính năm 2015 và xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm của các sở, các huyện gửi Sở Nội vụ theo quy định. Qua rà soát, nhiều sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố đã có báo cáo tự đánh giá, chấm điểm và tài liệu kiểm chứng hợp lệ, đầy đủ gửi về Sở Nội vụ. Tuy nhiên, một số sở, huyện đã chậm trễ trong triển khai tổ chức công tác tự đánh giá, chấm điểm tại đơn vị mình, các báo cáo tự đánh giá, chấm điểm sơ sài, không rõ, tài liệu kiểm chứng chưa đầy đủ, thiếu cơ sở nên việc rà soát, thẩm định, đánh giá lại của Sở Nội vụ đối với báo cáo tự đánh giá, chấm điểm gặp nhiều khó khăn.

Trên cơ sở báo cáo tự đánh giá, chấm điểm và tài liệu kiểm chứng kèm theo của các Sở, ngành, các huyện, Sở Nội vụ đã tổng hợp, rà soát lại kết quả chấm điểm để bảo đảm tính chính xác theo đúng các văn bản hướng dẫn. Đối với điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần các sở, các huyện tự chấm có đầy đủ căn cứ, đúng theo quy định thì thống nhất với kết quả tự chấm đó. Đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần chấm không chính xác, thiếu căn cứ thì yêu cầu các đơn vị, địa phương bổ sung, giải trình.

Quá trình thẩm định nghiêm túc, khách quan, đúng quy định; theo đó, các kết quả tự đánh giá của các sở, các huyện được rà soát kỹ để bảo đảm kết quả đánh giá từng tiêu chí, tiêu chí thành phần được chính xác, công bằng giữa các Sở, các huyện. Qua đó, giúp UBND tỉnh có cơ sở chắc chắn trong việc phê duyệt, công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các sở, các huyện. Kết quả là Sở Nội vụ thẩm định đã trình UBND tỉnh xem xét, phê duyệt kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của 22 sở, ban, ngành và 18 huyện, thị xã, thành phố. Việc tổ chức thẩm định, chấm điểm các tiêu chí thành phần của Chỉ số cải cách hành chính được thực hiện nghiêm túc, có trách nhiệm, rà

soát, đánh giá kỹ lưỡng, tỷ mỉ việc chấm điểm của các sở, các huyện, tập trung vào các nội dung sau:

- Rà soát các sở, các huyện trong việc ban hành, triển khai kiểm tra cải cách hành chính;
- Rà soát các sở trong việc chậm cập nhật, trình UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính;
- Rà soát các sở, các huyện trong việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;
- Rà soát các sở, các huyện trong việc duy trì, cập nhật thường xuyên, đầy đủ việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 1,2 và 3.

Bên cạnh việc thẩm định báo cáo tự đánh giá, chấm điểm, Sở Nội vụ đã phối hợp với Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ trong việc rà soát, chấm điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số cải cách hành chính. Nhờ đó, các kết quả tự đánh giá của các sở, các huyện đã được rà soát kỹ lưỡng, với các căn cứ xác thực, hợp lý bảo đảm kết quả đánh giá từng tiêu chí, tiêu chí thành phần được chính xác, công bằng giữa các sở, các huyện.

Như vậy, việc tổ chức thẩm định một cách nghiêm túc, có trách nhiệm đã giúp Sở Nội vụ có kết quả chi tiết điểm đánh giá từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của từng sở, từng huyện với đầy đủ căn cứ bảo đảm chính xác, khách quan, công bằng, đồng thuận trong đánh giá.

2. Tổ chức điều tra xã hội học

Triển khai Quyết định số 2990/QĐ-UBND, Sở Nội vụ đã phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố tiến hành điều tra, thu thập phiếu điều tra để tổng hợp, xử lý số liệu điều tra. Kết quả tổng hợp, phân tích phiếu điều tra xã hội học đã xác định được điểm số 27 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra xã hội học của Chỉ số cải cách hành chính 22 Sở, Ban, ngành và 25 tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra xã hội học của Chỉ số cải cách hành chính 18 huyện, thị xã, thành phố theo quy định.

Bảng 3: Kết quả thu phiếu điều tra cấp Sở

STT	Các nhóm đối tượng điều tra XHH	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về thực tế	Tỉ lệ thu về
1	Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh	15	7	46,67%

2	UBND huyện, thị xã, thành phố	440	374	85%
3	Cán bộ, công chức	330	274	83,03%
4	Người dân, doanh nghiệp	660	426	64,54%
Cộng		1445	1081	74,81 %

Bảng 4: Kết quả thu phiếu điều tra cấp huyện

STT	Các nhóm đối tượng điều tra XHH	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về thực tế	Tỉ lệ thu về
1	Đại biểu HĐND huyện	360	193	53,61%
2	UBND xã, phường, thị trấn	244	112	45,90%
3	Cán bộ, công chức	360	274	76,11%
4	Người dân, doanh nghiệp	540	433	80,19%
Cộng		1504	1012	67,29%

II. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015 SỞ, BAN, NGÀNH

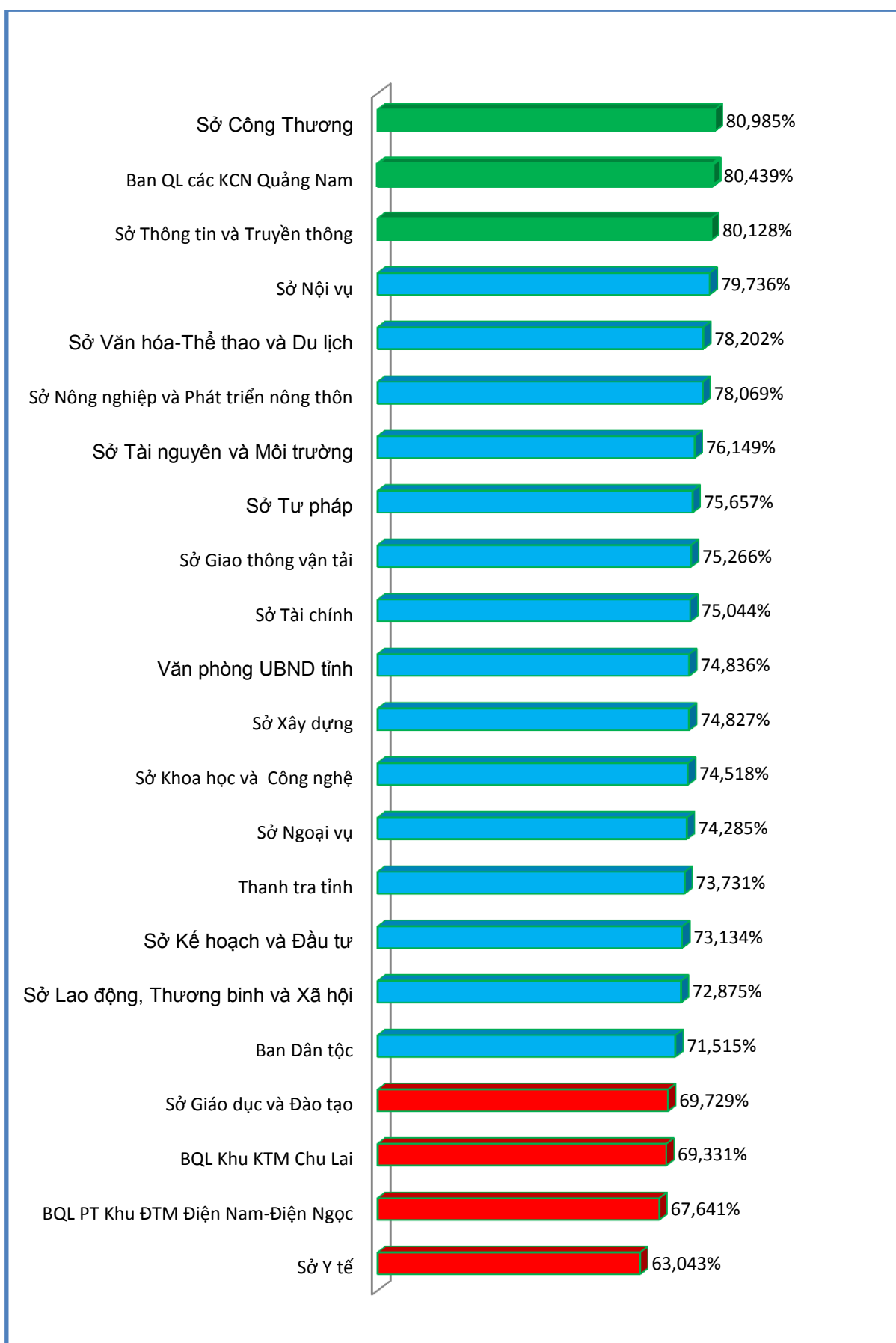
1. Chỉ số tổng hợp

Bảng 5: Chỉ số cải cách hành chính 2015 của các sở, ban, ngành

STT	Sở, ngành	Điểm thẩm định	Điểm điều tra XHH	Tổng điểm	Chỉ số cải cách hành chính
1	Sở Công Thương	55,00	25,98	80,98	80,98%
2	Ban Quản lý các KCN Quảng Nam	53,50	26,94	80,44	80,44%
3	Sở Thông tin và Truyền thông	55,50	24,63	80,13	80,13%
4	Sở Nội vụ	54,50	25,24	79,74	79,74%
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	55,00	23,20	78,20	78,20%
6	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	53,50	24,57	78,07	78,07%
7	Sở Tài nguyên và Môi trường	51,50	24,65	76,15	76,15%
8	Sở Tư pháp	51,50	24,16	75,66	75,66%
9	Sở Giao thông vận tải	50,50	24,77	75,27	75,27%
10	Sở Tài chính	51,00	24,04	75,04	75,04%
11	Văn phòng UBND tỉnh ¹	42,00	25,35	67,35	74,84%
12	Sở Xây dựng	49,00	25,83	74,83	74,83%
13	Sở Khoa học và Công nghệ	48,50	26,02	74,52	74,52%
14	Sở Ngoại vụ	49,00	25,28	74,28	74,28%
15	Thanh tra tỉnh	49,50	24,23	73,73	73,73%
16	Sở Kế hoạch và Đầu tư	49,00	24,13	73,13	73,13%

¹ Văn phòng UBND tỉnh không đánh giá ở nội dung cải cách thủ tục hành chính, do đó, thang điểm tối đa của Văn phòng UBND tỉnh là 90

STT	Sở, ngành	Điểm thẩm định	Điểm điều tra XHH	Tổng điểm	Chỉ số cải cách hành chính
17	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	47,50	25,37	72,87	72,87%
18	Ban Dân tộc	48,00	23,52	71,52	71,52%
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	45,00	24,73	69,73	69,73%
20	BQL Khu KTM Chu Lai	46,00	23,33	69,33	69,33%
21	BQL PT Khu ĐTM Điện Nam-Điện Ngọc	42,00	25,64	67,64	67,64%
22	Sở Y tế	40,00	23,04	63,04	63,04%
	Trung bình				74,51%



Hình 5: Bảng xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính 2015 các sở, ban, ngành

Kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các sở, ban, ngành đã cho thấy những nỗ lực, kết quả đạt được trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính nói chung của từng sở, ngành trong năm 2015. Giá trị trung bình Chỉ số cải cách hành chính 22 sở, ban, ngành đạt được là 74,51%, cao hơn so với năm 2014 là 3,04%.

Kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính các sở cho thấy, các sở tập trung vào 3 nhóm điểm, bao gồm:

- Nhóm thứ nhất, đạt kết quả Chỉ số cải cách hành chính trên 80%, gồm các sở, ngành: Sở Công Thương, Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông;

- Nhóm thứ hai, đạt kết quả Chỉ số cải cách hành chính từ trên 70% đến dưới 80%, gồm: Sở Nội vụ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Xây dựng, Sở Giao thông vận tải, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh, Sở Ngoại vụ, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội;

- Nhóm thứ ba, có kết quả chỉ số cải cách hành chính dưới 70% gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý phát triển đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai và Sở Y tế.

Qua kết quả Chỉ số cải cách hành chính của các sở trong 3 năm 2013, 2014, 2015 và giá trị tăng, giảm điểm số giữa các năm cho thấy:

- Có 18 sở, ngành có kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 tăng hơn so với năm 2014;

- Có 11 sở, ngành có kết quả Chỉ số cải cách hành chính tăng đều qua 3 năm;

- Có 11 sở, ngành có kết quả Chỉ số cải cách hành chính tăng và giảm không đều qua các năm.

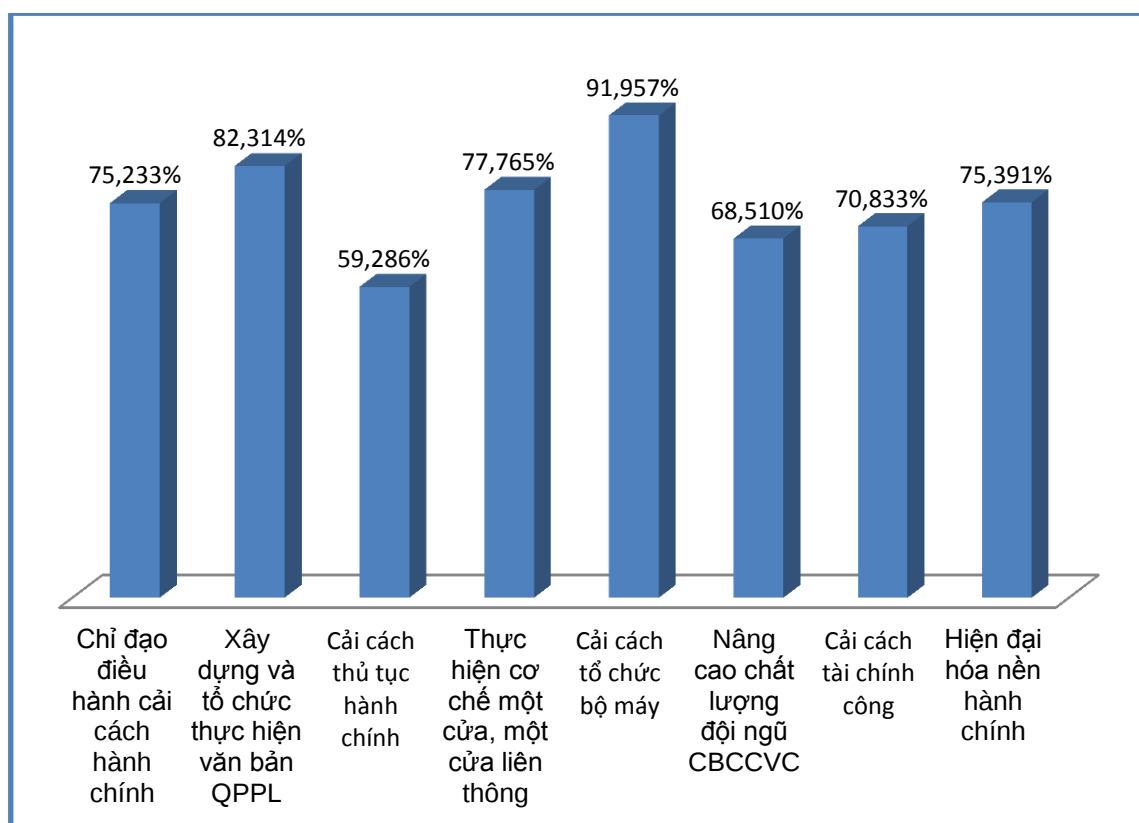
Bảng 6: Kết quả Chỉ số cải cách hành chính của các sở qua 3 năm

STT	Sở, ngành	Năm 2015	Năm 2014	Năm 2013	Trung bình qua 3 năm	Giá trị tăng/giảm của năm 2015 so với năm 2014	Giá trị tăng/giảm của năm 2014 so với năm 2013
1	Sở Công Thương	80,98%	76,62%	79,15%	78,92%	4,36%	-2,53%
2	Ban QL các KCN Quảng Nam	80,44%	73,84%	64,31%	72,86%	6,60%	9,53%
3	Sở Thông tin và Truyền thông	80,13%	75,96%	82,08%	79,39%	4,17%	-6,12%
4	Sở Nội vụ	79,74%	75,27%	72,82%	75,94%	4,47%	2,45%
5	Sở Văn hóa-Thể thao và Du lịch	78,20%	68,98%	61,12%	69,43%	9,22%	7,86%
6	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	78,07%	78,00%	77,27%	77,78%	0,07%	0,73%
7	Sở Tài nguyên và Môi trường	76,15%	77,24%	77,25%	76,88%	-1,09%	-0,01%
8	Sở Tư pháp	75,66%	70,69%	67,72%	71,36%	4,97%	2,97%
9	Sở Giao thông vận tải	75,27%	76,40%	77,18%	76,28%	-1,13%	-0,78%
10	Sở Tài chính	75,04%	72,09%	76,22%	74,45%	2,95%	-4,13%
11	Văn phòng UBND tỉnh	74,84%	66,09%	67,49%	69,47%	8,75%	-1,40%
12	Sở Xây dựng	74,83%	69,46%	61,09%	68,46%	5,37%	8,37%
13	Sở Khoa học và Công nghệ	74,52%	74,49%	67,11%	72,04%	0,03%	7,38%
14	Sở Ngoại vụ	74,28%	72,85%	68,09%	71,74%	1,43%	4,76%
15	Thanh tra tỉnh	73,73%	72,04%	75,32%	73,70%	1,69%	-3,28%
16	Sở Kế hoạch và Đầu tư	73,13%	74,78%	71,77%	73,23%	-1,65%	3,01%
17	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	72,87%	72,68%	65,19%	70,25%	0,19%	7,49%
18	Ban Dân tộc	71,52%	65,22%	52,97%	63,24%	6,30%	12,25%
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	69,73%	67,86%	72,23%	69,94%	1,87%	-4,37%

STT	Sở, ngành	Năm 2015	Năm 2014	Năm 2013	Trung bình qua 3 năm	Giá trị tăng/giảm của năm 2015 so với năm 2014	Giá trị tăng/giảm của năm 2014 so với năm 2013
20	BQL Khu KTM Chu Lai	69,33%	69,47%	65,97%	68,26%	-0,14%	3,50%
21	BQL PT Khu ĐTM Điện Nam-Điện Ngọc	67,64%	65,04%	68,89%	67,19%	2,60%	-3,85%
22	Sở Y tế	63,04%	57,31%	56,69%	59,01%	5,73%	0,62%
	Giá trị trung bình	74,51%	71,47%	69,45%			

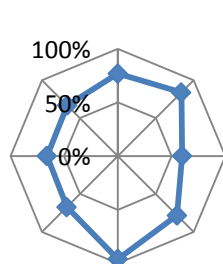
Trong 8 Chỉ số thành phần được đánh giá theo Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cũng cho thấy những kết quả thể hiện tương đối khách quan, thực chất so với chỉ số tổng hợp đạt được của từng sở, ban, ngành trong quá trình triển khai và tổ chức thực hiện cải cách hành chính theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

Một trong những mục tiêu xác định Chỉ số cải cách hành chính là để các sở, ban, ngành đẩy mạnh hơn nữa công tác triển khai cải cách hành chính. Thông qua việc nhìn nhận lại điểm mạnh, điểm yếu và quá trình tổ chức thực hiện những nội dung của cải cách hành chính mà có những điều chỉnh cần thiết để đạt được hiệu quả cao, có tác động tích cực đến quản lý nhà nước tại Sở, ngành. Việc điều chỉnh này cần được nhìn nhận từ quá trình ban hành đầy đủ các văn bản, quyết liệt trong đôn đốc, chỉ đạo tạo tiền đề cho triển khai cải cách hành chính. Qua xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cho thấy đa số những sở, ngành đạt chỉ số cao là những sở, ngành coi trọng công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, nghiêm túc trong xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính và có sự kiểm tra, báo cáo thống kê đầy đủ, có chất lượng về các nội dung cải cách hành chính. Chỉ số cải cách hành chính 2015 cũng cho thấy nhiều sở, ngành đạt chỉ số thấp trong lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính đã dẫn đến kết quả Chỉ số tổng hợp thấp. Giá trị trung bình ở các Chỉ số thành phần về cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước đạt cao nhất trong khi Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính có chỉ số bình quân thấp nhất, chỉ ở mức 59,29%. Điều này khi phân tích sâu vào nội dung từng chỉ số thành phần, chúng ta sẽ thấy được nguyên nhân dẫn đến biến động của các chỉ số và phần nào có thể xác định được trách nhiệm của từng Sở, Ban, ngành trong thực thi nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với từng lĩnh vực trong Chỉ số cải cách hành chính.

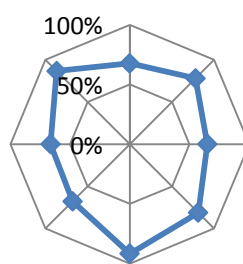


Hình 6: Giá trị trung bình tại các Chỉ số thành phần

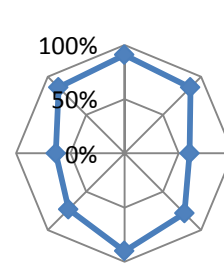
Biểu đồ “mạng nhện” (Hình 7) cho thấy những kết quả mà các sở, ban, ngành đạt được tại 8 Chỉ số thành phần. Không Sở nào đạt được giá trị 100% tại các chỉ số thành phần, ngay cả Ban Quản lý các khu công nghiệp, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Công Thương là những sở đạt Chỉ số cải cách hành chính 2015 cao nhưng vẫn cần phải cải thiện hơn nữa Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính, Chỉ số thành phần nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức cũng như Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính. Các Sở : Lao động, Thương binh và Xã hội, Y tế và Ban Quản lý phát triển Đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc cần phải chú trọng và có sự quan tâm hơn nữa tới công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.



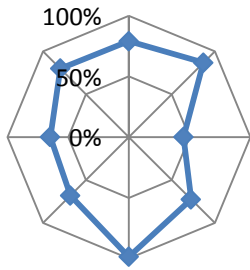
Sở Ngoại vụ



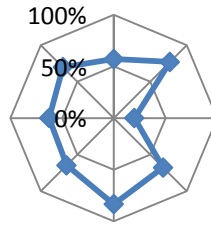
Sở Tài nguyên và Môi trường



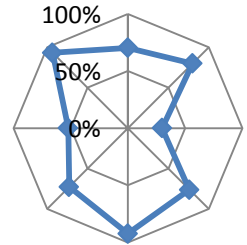
Sở Nội vụ



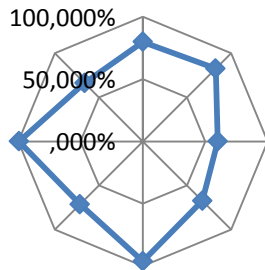
Sở Khoa học và Công nghệ



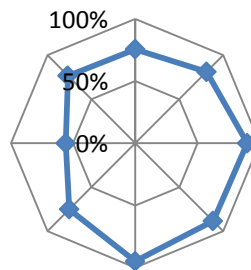
Sở Y tế



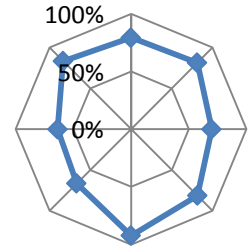
Sở Kế hoạch và Đầu tư



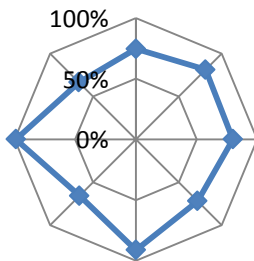
Sở Tài chính



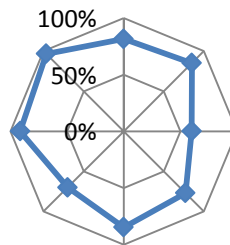
Sở Công Thương



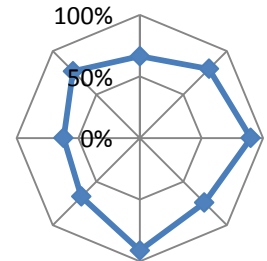
Sở NN và PTNT



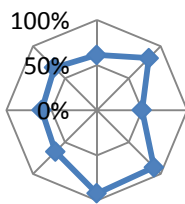
Sở Tư pháp



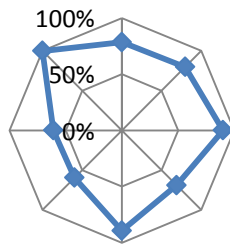
Sở Thông tin và Truyền thông



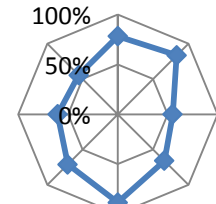
Sở Giao thông vận tải



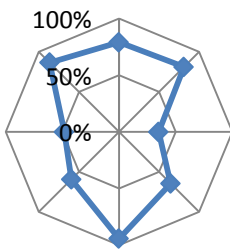
Sở Lao động, TB&XH



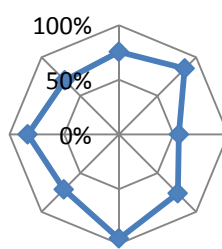
Sở Văn hóa, TT&DL



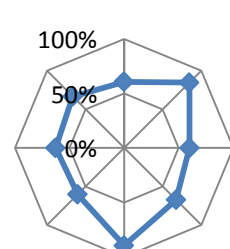
BQL Khu KTM Chu Lai



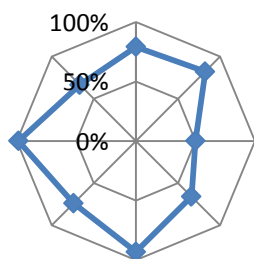
Sở Giáo dục và Đào tạo



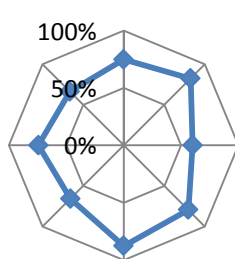
Sở Xây dựng



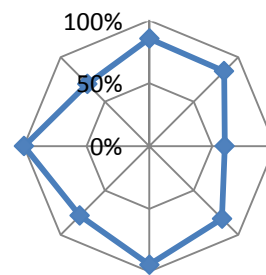
BQL PT ĐTM Điện Nam-Điện Ngọc



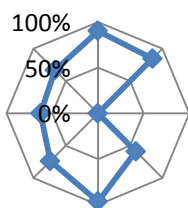
Thanh tra tỉnh



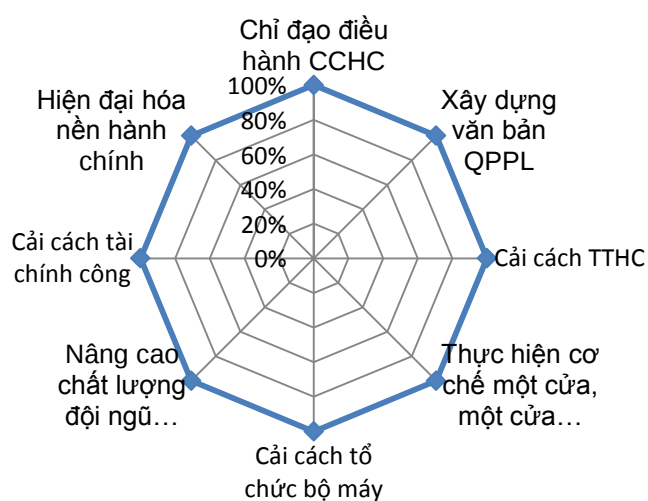
Ban Dân tộc



BQL các khu công nghiệp



Văn phòng UBND tỉnh



Tốt nhất

Hình 7: Biểu đồ thể hiện hoạt động của các sở, ban, ngành tại từng Chỉ số thành phần

2. Các chỉ số thành phần theo lĩnh vực

2.1. Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính được xác định là một trong những giải pháp thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2011-2015 ban hành tại Quyết định số 1009/QĐ-UBND ngày 29/3/2012 của UBND tỉnh. Theo đó, Quyết định số 1009/QĐ-UBND đã chỉ rõ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất việc thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính trong phạm vi quản lý của mình; xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của cả nhiệm kỳ công tác; xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể trong từng thời gian, từng lĩnh vực; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch cải cách hành chính. Như vậy, bên cạnh 6 nội dung của kế hoạch cải cách hành chính, công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính được xác định là một trong 8 lĩnh vực của Chỉ số cải cách hành chính.

Trong năm 2015, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã tiếp tục chỉ đạo quyết liệt đẩy mạnh cải cách hành chính thông qua việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm; tổ chức Hội nghị phân tích Chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh Quảng Nam năm 2014 và bàn giải pháp cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh năm 2015 và các năm tiếp theo; ban hành Chỉ thị số 16/CT-UBND ngày 06/8/2015 về tiếp tục đẩy mạnh cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh. Để cụ thể hóa việc thực thi Kế hoạch cải cách hành chính chung của tỉnh, các sở, ngành liên quan tham mưu các lĩnh vực cải cách hành chính đã trình UBND tỉnh ban hành các kế hoạch triển khai trên các lĩnh vực: tuyên truyền cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin. Trên cơ sở đó, các sở, ngành đã tích cực chỉ đạo, điều hành nhằm triển khai có hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2015.

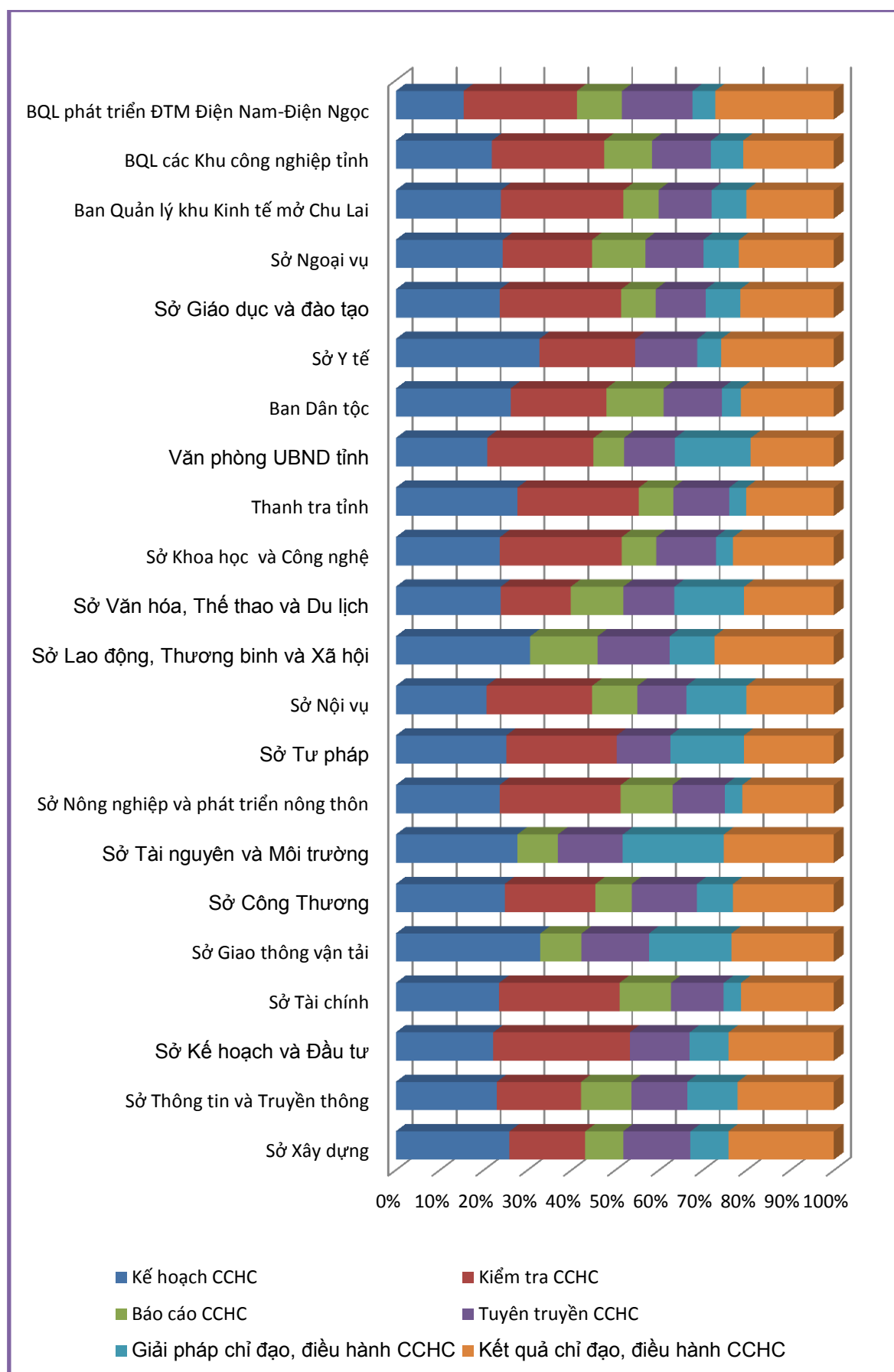
Nhìn lại năm 2015, là năm cuối cùng triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015, về cơ bản các sở, ngành và địa phương đã có những chỉ đạo có trọng tâm, trọng điểm, triển khai cải cách thủ tục hành chính trên một số lĩnh vực gắn với nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.

Trong số 22 sở, ngành có 5 sở, ngành có nhiều cố gắng, nỗ lực trong các hoạt động chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính và đã đạt Chỉ số trên 80% ở lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của Chỉ số cải cách hành chính năm 2015, đó là các sở, ngành: Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương, Văn phòng UBND tỉnh và Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh.

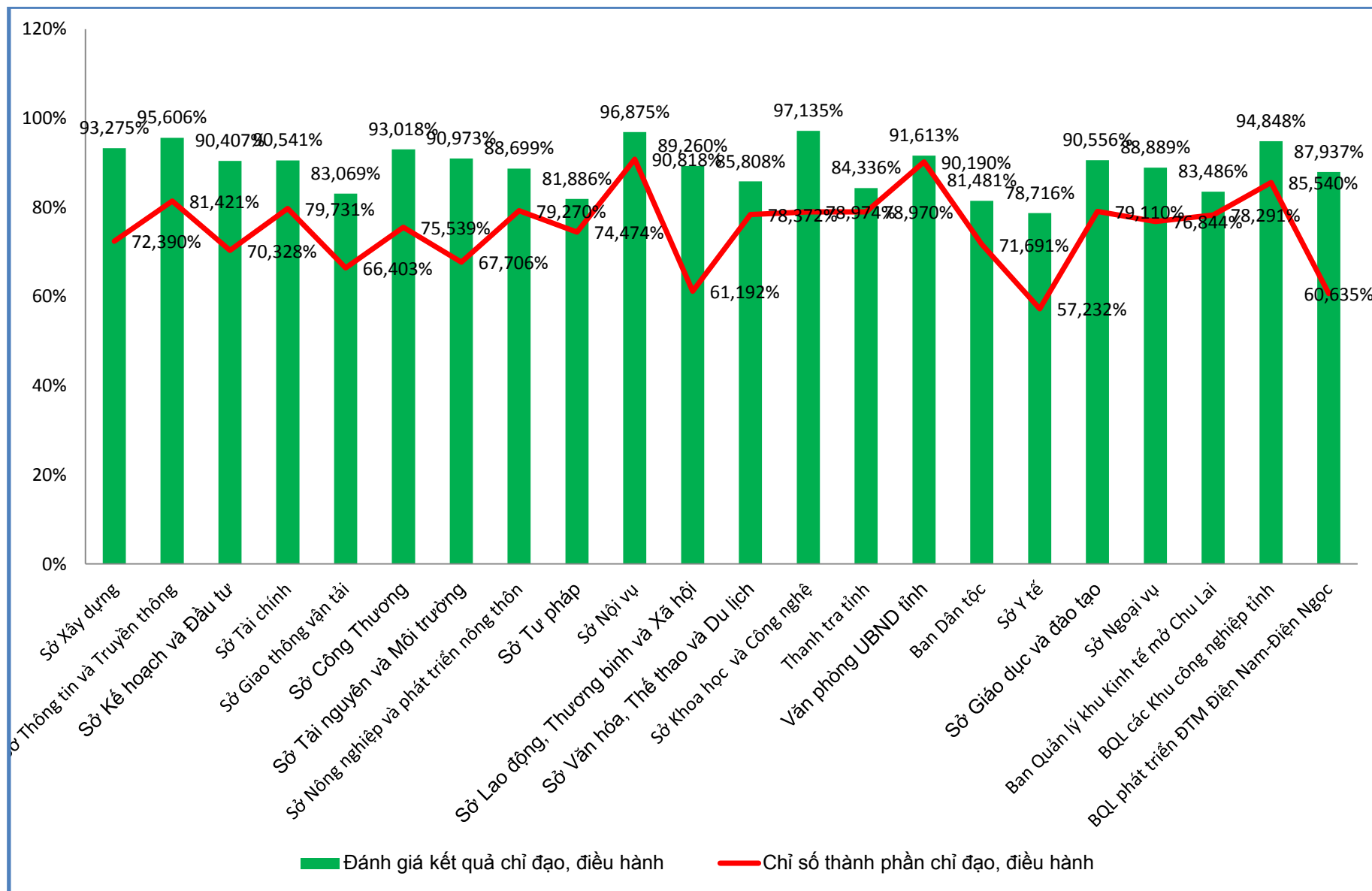
Kết quả phân tích từng tiêu chí cho thấy vẫn còn một số sở, ban, ngành

chưa chú trọng và quan tâm tới công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính như không thực hiện kiểm tra cải cách hành chính (Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường), thực hiện chưa tốt chế độ báo cáo cải cách hành chính theo quy định (Sở Y tế, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp). Phần lớn các sở chưa tập trung tuyên truyền, chưa có những quyết sách thích hợp tăng cường sự năng động trong cải cách hành chính cũng như gắn kết quả công tác cải cách hành chính với thi đua, khen thưởng. Điều này đã làm cho Chỉ số điều hành cải cách hành chính của một số sở, ngành thấp dưới mức trung bình.

Điều tra xã hội học đánh giá về kết quả công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính được thể hiện qua các tiêu chí thành phần: “Đánh giá về mức độ quyết tâm của Thủ trưởng đơn vị đối với công tác cải cách hành chính”; “Chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của đơn vị” và “Công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của đơn vị”. Năm 2015, kết quả đánh giá qua điều tra xã hội học đối với các tiêu chí này cho kết quả tương đối cao, giá trị trung bình các sở đạt được là 89,01%. Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Ban Quản lý các khu công nghiệp có kết quả trên 90%. Chỉ có Sở Y tế có kết quả thấp, dưới 80%.



Hình 8: Phân tích Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính theo 6 tiêu chí



Hình 9: So sánh tỷ lệ đánh giá kết quả chỉ đạo, điều hành với Chỉ số thành phần đạt được

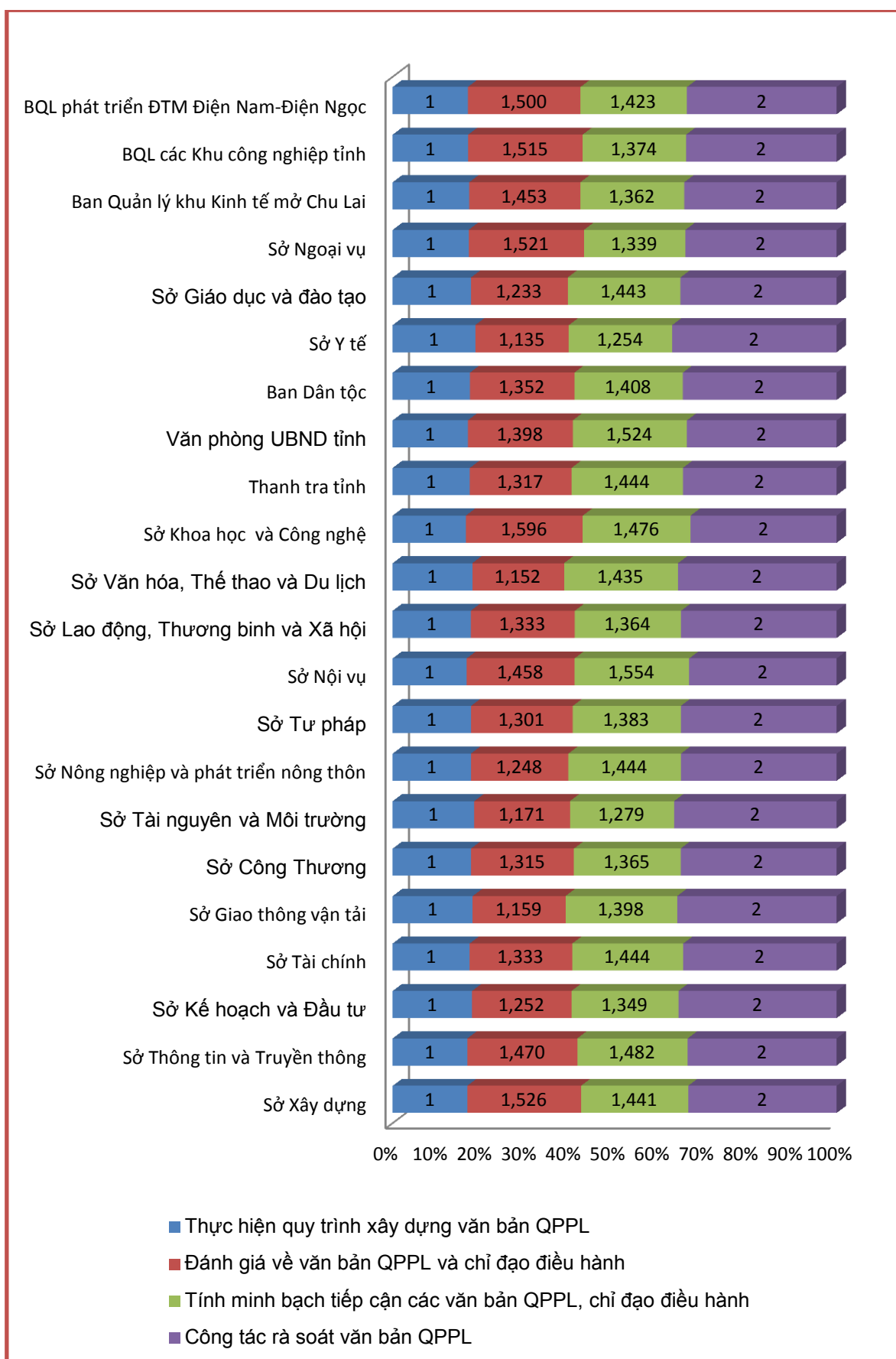
2.2. Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật

Trong năm 2015, cải cách thể chế, tập trung nguồn lực cho đầu tư, phát triển sản xuất, cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh tỉnh theo tinh thần Nghị quyết số 19/NQ-CP của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015-2016 là một trong những trọng tâm triển khai thực hiện của UBND tỉnh. Năm 2015, UBND tỉnh đã ban hành 47 văn bản quy phạm pháp luật, tiếp tục từng bước hoàn thiện hệ thống thể chế chính sách trong phạm vi thẩm quyền của tỉnh; tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý trên các lĩnh vực; tạo môi trường thông thoáng, minh bạch hơn cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh. Như vậy, có thể nói năm 2015, xây dựng và tổ chức thực hiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật đã được các sở, ngành tích cực, chủ động tham mưu UBND tỉnh triển khai và thu được nhiều kết quả.

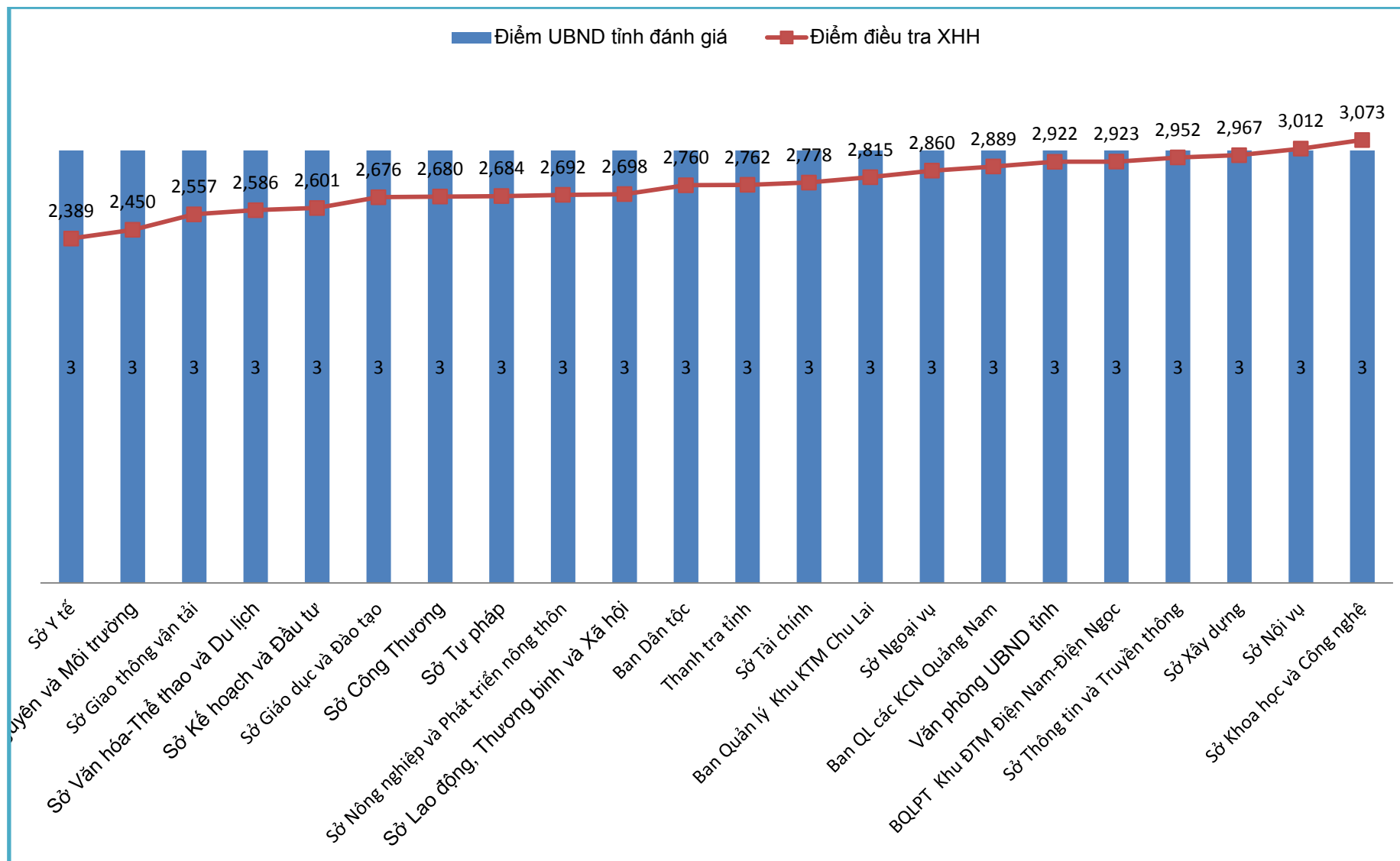
Xác định kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 đã phản ánh cụ thể kết quả đạt được tại Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật. Giá trị trung bình ở lĩnh vực này của các sở là 82,29% cao thứ hai trong số 8 lĩnh vực của Chỉ số cải cách hành chính năm 2015, tuy nhiên lại giảm so với năm 2014 (giảm 3,20%). Sở Khoa học và Công nghệ đạt số điểm cao nhất là 6,07 điểm, đạt Chỉ số 86,75%, tiếp theo là Sở Nội vụ, Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông. Có 4 sở đạt kết quả dưới 80% trong việc xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật là Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế. Các sở đạt điểm số cao tại Chỉ số thành phần này là những Sở thực hiện tốt công tác tham mưu ban hành văn bản QPPL hoặc ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành đạt chất lượng; đồng thời thực hiện tốt việc công khai, minh bạch các văn bản QPPL, văn bản chỉ đạo, điều hành thuộc phạm vi quản lý của đơn vị. Thông qua đó có thể thấy được ý nghĩa của việc tăng cường công tác đôn đốc, chỉ đạo, điều hành và xây dựng văn bản đảm bảo cho tổ chức triển khai thực hiện.

Tại chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL của sở có 2 tiêu chí dành cho cơ quan có thẩm quyền đánh giá chấm điểm và 2 tiêu chí về mức độ đánh giá chất lượng tham mưu ban hành văn bản QPPL và ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành được tính điểm thông qua điều tra xã hội học. Mức độ đánh giá và tự chấm điểm của các Sở cho thấy đều đạt tỷ lệ cao. Điểm số thông qua điều tra xã hội học lại cho kết quả ngược lại. Mức độ đánh giá qua điều tra xã hội học về chất lượng tham mưu ban hành văn bản QPPL và văn bản chỉ đạo, điều hành cho thấy giá trị trung bình đạt được là 69,01%. Không có sở, ngành nào đạt được kết quả trên 80%. Có 9 sở, ngành đạt kết quả trên 70% và 13 sở chỉ đạt tỷ lệ dưới 70%, trong đó, Sở Y tế có tỷ lệ điều tra xã hội học thấp nhất 59,73%. Điều dễ nhận thấy là khoảng cách giữa tỷ lệ tự đánh giá và điều tra xã hội học là tương đối lớn. Tại một số sở, ban, ngành

đa số các ý kiến đều không đồng tình về chất lượng tham mưu ban hành văn bản QPPL, hoặc ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành. Vì vậy các sở, ngành cần nâng cao hơn nữa tính hiệu quả, khả thi và kịp thời của việc tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL nhằm cải thiện chất lượng chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL của đơn vị.



Hình 10: Điểm số các tiêu chí cấu thành Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật



Hình 11: Mức độ đánh giá qua điều tra xã hội học của Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL

2.3. Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính

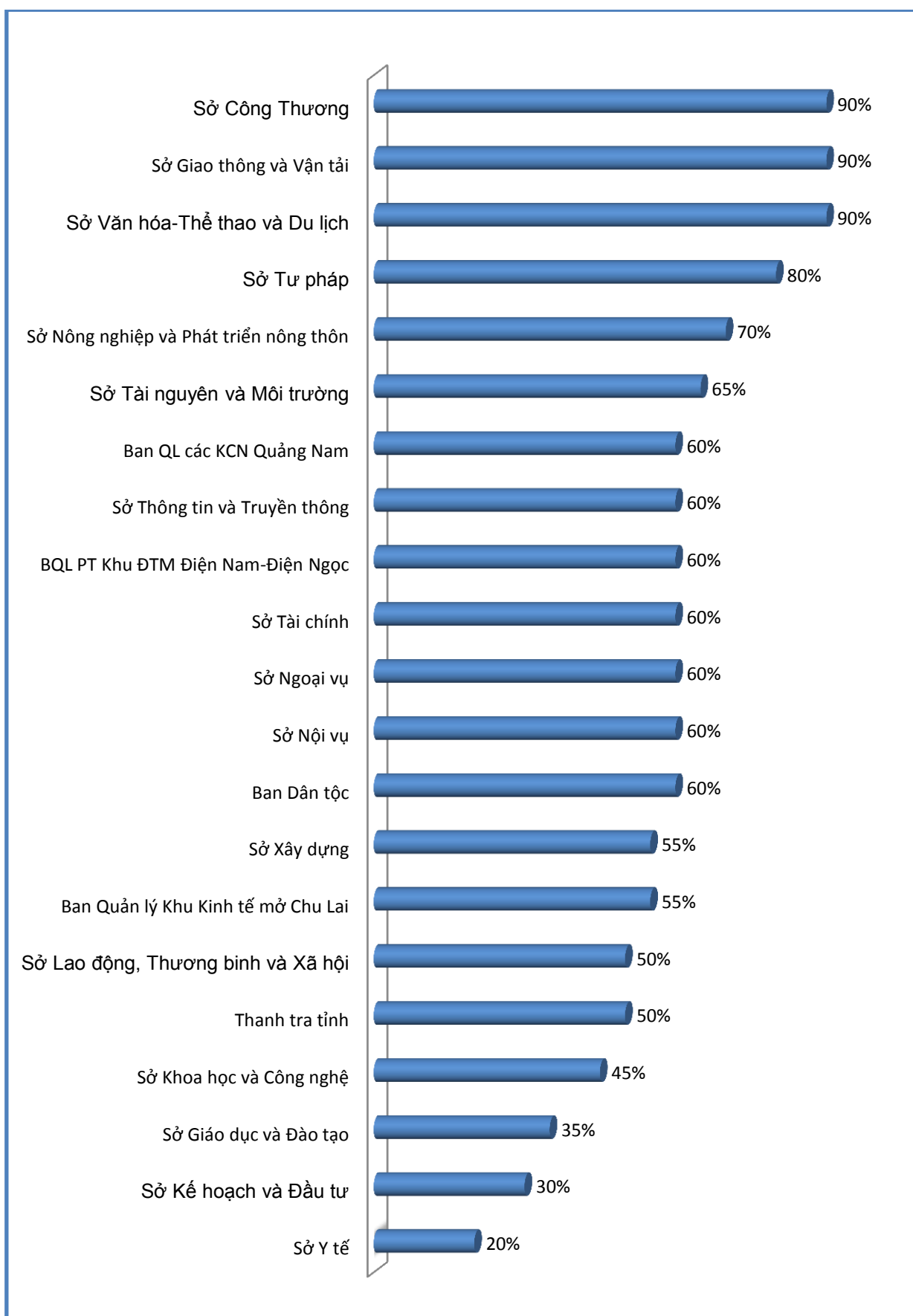
Trong năm 2015, cải cách thủ tục hành chính tiếp tục được tỉnh xác định là khâu đột phá, tạo sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp, cải thiện môi trường kinh doanh của tỉnh. UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã tiếp tục tập trung chỉ đạo quyết liệt công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4304/QĐ-UBND ngày 31/12/2014 Quy định cơ quan tiếp nhận, trả kết quả, thời gian thực hiện thủ tục hành chính về đất đai trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 2760/QĐ-UBND ngày 07/8/2015 Quy định về trình tự, thủ tục, thời gian tiếp cận điện năng đối với lưới điện trung áp trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách thủ tục hành chính; Công văn chỉ đạo đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo hướng giảm 1/3 tổng thời gian tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính.

Có thể nói, năm 2015, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và một số sở, ngành đã có những việc làm cụ thể nhằm đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh như: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính đối với 49 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, Sở Kế hoạch và đầu tư rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính đăng ký kinh doanh xuống còn từ 1-3 ngày.v.v... Ngoài ra, qua rà soát thủ tục hành chính năm 2015, các sở đã tham mưu UBND tỉnh đã kiến nghị các Bộ, ngành Trung ương liên quan đơn giản hóa 02 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Giao thông vận tải (thủ tục cấp cấp phép kinh doanh vận tải bằng ô tô, thủ tục cấp lại Giấy phép lái xe bằng vật liệu PET bị mất) và 02 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Công thương (thủ tục đăng ký thực hiện khuyến mại và thủ tục đăng ký hội chợ, triển lãm thương mại), tiết kiệm được về thời gian 2.200 ngày/năm và về chi phí 859.438.750 đồng/năm. Trên lĩnh vực du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cắt giảm thành phần hồ sơ đối với 3 thủ tục: đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch và cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch.

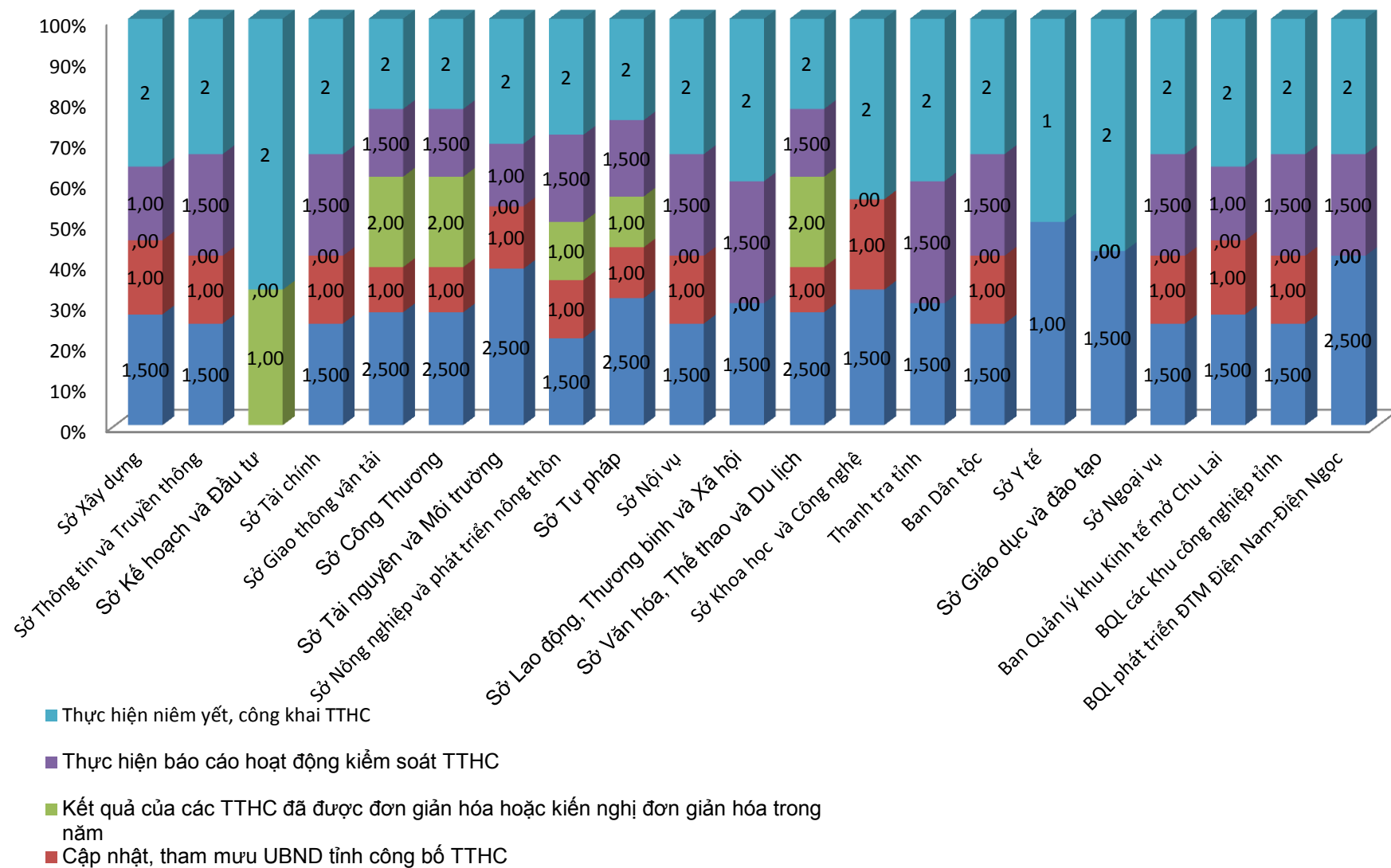
Với những nỗ lực trong cải cách thủ tục hành chính, kết quả Chỉ số thành phần lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính đã có những thay đổi tích cực, giá trị trung bình của Chỉ số này năm 2015 là 59,29%, tăng 11,20% so với năm 2014. Qua phân tích Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính cho thấy nhiều Sở, ngành thực hiện không tốt việc cập nhật, tham mưu UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính; báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Trong năm 2015, có 11 Sở, ngành đã trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị². Tuy nhiên, một

² Sở Công Thương, Sở Giao thông Vận tải, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Xây dựng, Sở Tư pháp.

số sở, ngành đã không kịp thời trình UBND tỉnh công bố sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thủ tục hành chính thuộc ngành mình quản lý trong khi đó một số lĩnh vực đã có nhiều văn bản QPPL có quy định về TTHC được ban hành như Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội.... Và điều này càng được minh chứng qua kết quả xác định Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính năm 2015, có 5 sở, ngành đạt Chỉ số thành phần từ 70% trở lên, 13 sở, ngành có kết quả Chỉ số thành phần cải cách TTHC từ 50% đến dưới 70% và 3 sở có kết quả thấp, dưới 50%. Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đạt tỷ lệ điểm số cao nhất 90%, Sở Y tế có tỷ lệ điểm số thấp nhất 20%.

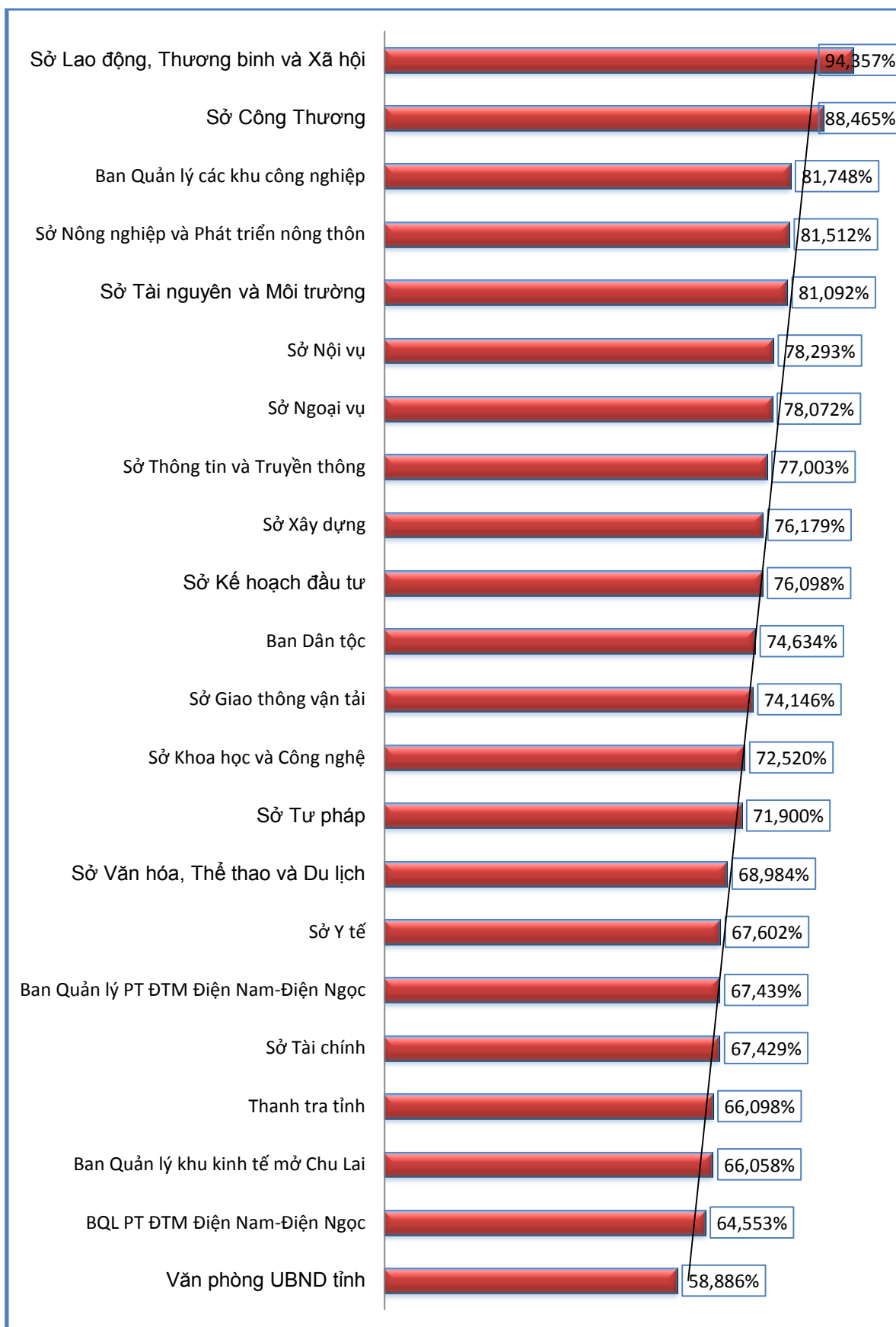


Hình 12: Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính



Hình 13: Mức độ chỉ số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính

2.4. Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

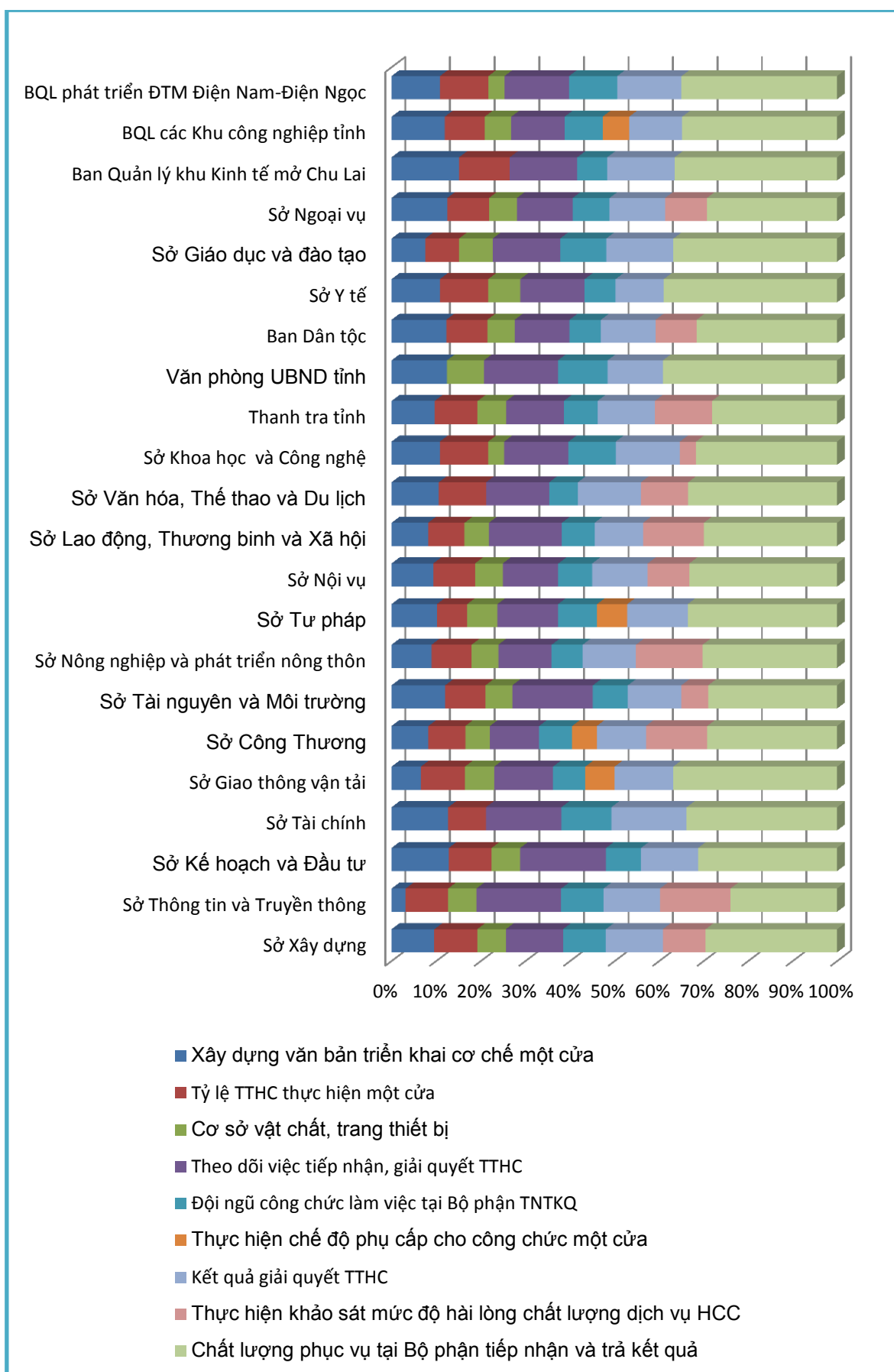


Hình 14: Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2015 xác định “Cơ chế một cửa tiếp tục được duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ tại 100% cơ quan hành chính nhà nước các cấp; mở rộng số lượng và chất lượng thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến thẩm quyền phối hợp của nhiều cơ quan hành chính nhà nước với nhau”. Do vậy, để tiếp tục duy trì kết quả và nâng cao hiệu quả, đảm bảo triển khai thực chất cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cần đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4339/QĐ-UBND ngày 11/11/2015 Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam. Theo đó, việc đổi mới, nâng cao hiệu quả và đảm bảo thực chất triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông thông qua các tiêu chí cụ thể như sau: Triển khai thực hiện cơ chế một cửa có phân độc lập chuyên trách; số lượng thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bố trí công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; chất lượng hoạt động của tiếp nhận và trả kết quả.

Các sở đạt điểm cao tại Chỉ số thành phần này là những sở thực hiện tốt việc ban hành các văn bản triển khai thực hiện hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị; có nhiều thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và triển khai phần mềm một cửa điện tử trong tiếp nhận, trả kết quả cho công dân, tổ chức. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội dẫn đầu tại Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông với điểm số 19,33, đạt 94,36%. Nhóm đứng đầu Chỉ số thành phần này gồm Sở Công Thương, Ban Quản lý các khu công nghiệp, Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường đều đạt trên 80%. Trong khi đó Sở Y tế, Sở Tài chính, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thanh tra tỉnh, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai, Ban Quản lý Phát triển Đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc chỉ có kết quả dưới 70%.

Tại Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông có 08 tiêu chí dành cho các cơ quan có thẩm quyền đánh giá chấm điểm và 01 tiêu chí về chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được tính điểm thông qua điều tra xã hội học. Có 5 sở đạt tỷ lệ trên 80%; có 5 Sở có tỷ lệ trên 70% và có 12 Sở có kết quả dưới 70% ở phần tự đánh giá, chấm điểm. Văn phòng UBND tỉnh đạt tỷ lệ 58,89% là đơn vị đạt tỷ lệ điểm số tự đánh giá, chấm điểm thấp nhất. Điểm số thông qua điều tra xã hội học lại cho kết quả ngược lại, mức độ đánh giá thông qua điều tra xã hội học cho thấy giá trị trung bình đạt được là 86%, có 16 Sở đạt tỷ lệ đánh giá trên 80%, 6 Sở có kết quả trên 70%.



Hình 15: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

2.5. Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Lĩnh vực cải cách này hướng tới xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ tỉnh tới cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả. Nhiệm vụ cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước tại tỉnh được UBND tỉnh xác định là: tiếp tục sắp xếp, kiện toàn tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố; xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị trong bộ máy hành chính, gắn với đổi mới nội dung và phương thức thực hiện. Do vậy, lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy các sở, ban, ngành tập trung vào các nội dung: thực hiện Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức các Sở, ngành và các tổ chức, đơn vị trực thuộc sở, ban, ngành; ban hành, thực hiện Quy chế làm việc; thực hiện các quy định về phân cấp, ủy quyền theo quy định của UBND tỉnh; công tác phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ.

Đây là lĩnh vực có giá trị trung bình cao nhất trong Chỉ số cải cách hành chính năm 2015. Trong năm 2015 việc hoàn thiện tổ chức bộ máy được tập trung triển khai thực hiện quyết liệt, có trọng tâm, trọng điểm nhằm ổn định tình hình tổ chức, hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước. Triển khai các Thông tư liên bộ hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các sở, ngành: Khoa học và Công nghệ, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Nội vụ, Công Thương, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Ban Dân tộc và Thanh tra tỉnh; hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra, về công tác dân tộc các huyện, thị xã, thành phố; bổ sung chức năng, nhiệm vụ đối với Chi cục quản lý đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường; Đoạn Quản lý Đường thủy Quảng Nam, trực thuộc Sở Giao thông vận tải. Điều này cho thấy các sở, ban, ngành đã có sự nghiêm túc trong tuân thủ triển khai các quy định của Chính phủ, UBND tỉnh về tổ chức bộ máy.

Tuy nhiên, bên cạnh đó, vẫn còn một số phản ánh từ phía các đối tượng được điều tra xã hội học về đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của sở; mối quan hệ phối hợp giữa các phòng, ban, đơn vị trực thuộc của đơn vị trong giải quyết công việc; công tác giải quyết các kiến nghị, đề xuất của huyện, thị xã, thành phố và kết quả thực hiện quy chế làm việc của sở. Đây là một trong những điểm chính yếu để phân loại, phản ánh rõ những sở làm tốt hoặc không tốt lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước.

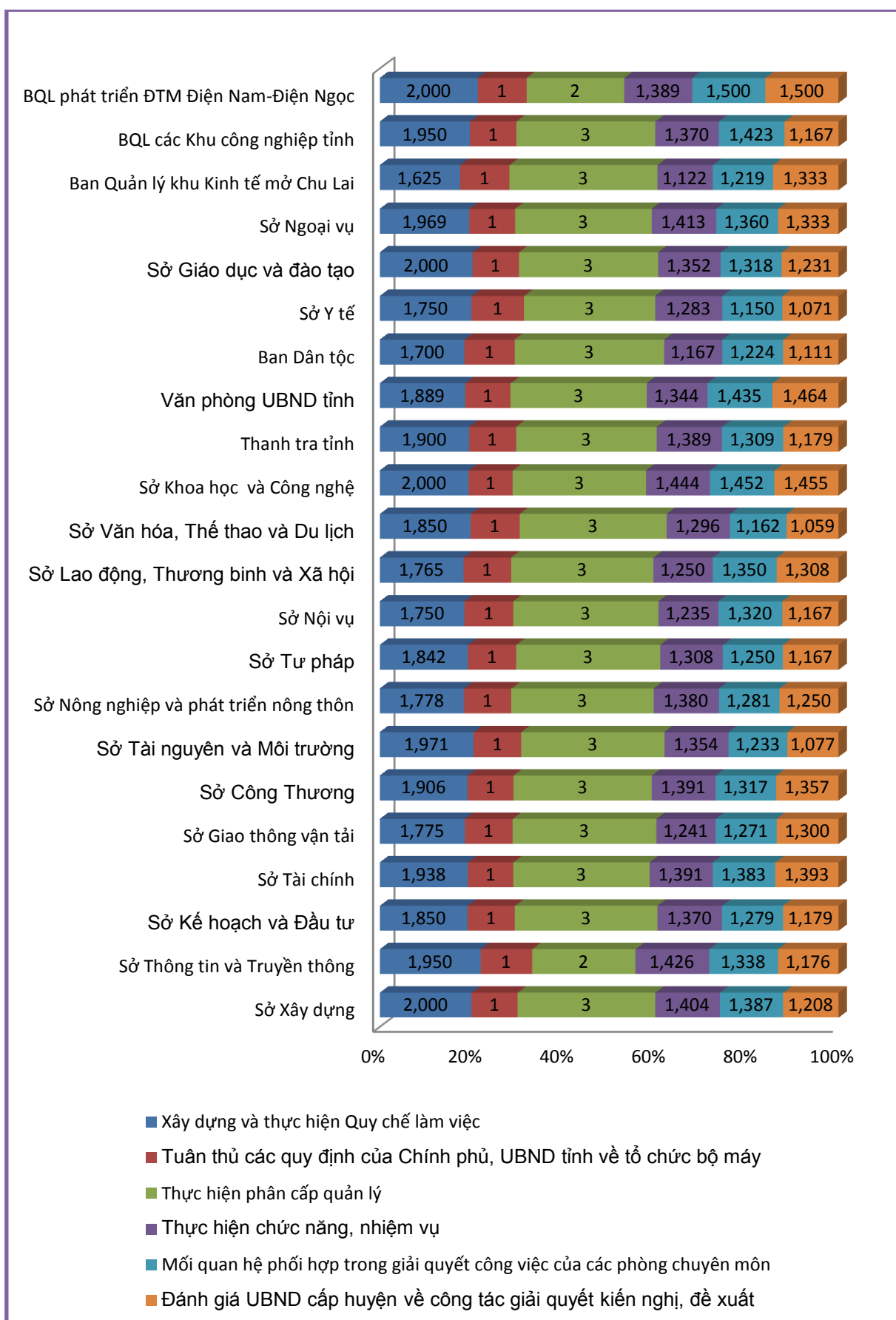
Sở Khoa học và Công nghệ xếp thứ nhất Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, đạt 98,58%. Tiếp theo là các sở, ngành: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, Sở Ngoại vụ, Sở Xây dựng đều đạt Chỉ số thành phần trên 95%. Trong khi đó, Sở Y tế, Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban Quản lý phát triển Đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc có chỉ số thành phần dưới 90% , xếp cuối bảng ở lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính

nhà nước.

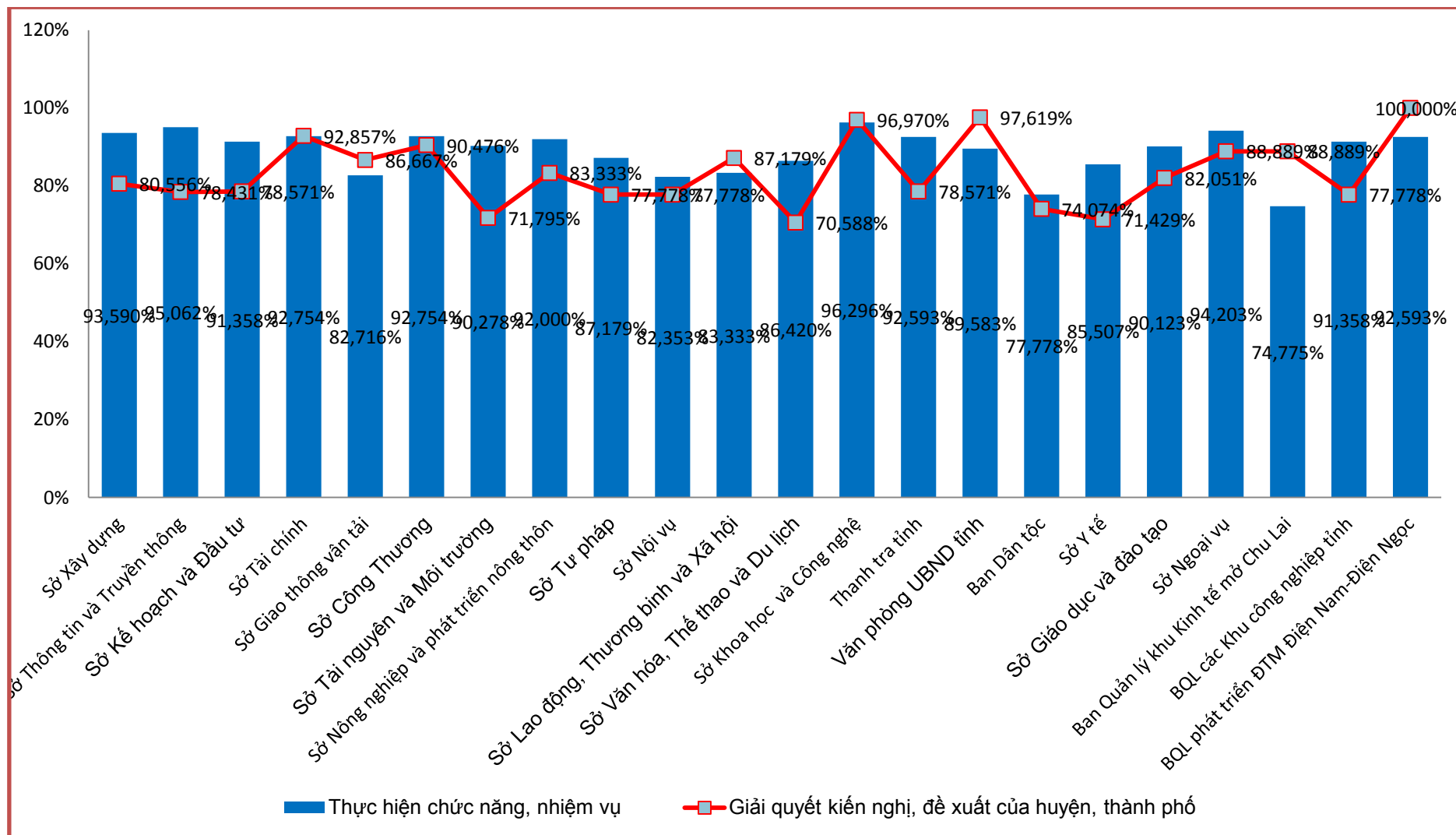
Đánh giá kết quả thực hiện Quy chế làm việc của đơn vị, Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý phát triển Đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc đạt kết quả cao nhất. Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai đạt kết quả thấp nhất được 82%. Ngoài ra, Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ được đánh giá khá cao về kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của sở. Tuy nhiên Ban Dân tộc đạt tỷ lệ khá (dưới 80%) về kết quả đánh giá mức độ thực hiện chức năng, nhiệm vụ vì các ý kiến đánh giá chủ yếu cho kết quả khá.

Về đánh giá mối quan hệ phối hợp giữa các phòng, ban, đơn vị trực thuộc trong giải quyết công việc, Sở Tài chính, Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh đạt kết quả cao nhất, trên 90%. 3 sở, ngành có kết quả dưới 80% là Sở Y tế, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai. Đối với đánh giá của UBND huyện, thị xã, thành phố về công tác giải quyết các kiến nghị, đề xuất, Ban Quản lý Phát triển Đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc, Sở Công Thương, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ và Văn phòng UBND tỉnh nhận được tỷ lệ đánh giá trên 90%, có 7 sở đạt tỷ lệ trên 80% và 8 sở nhận được tỷ lệ đánh giá dưới 80% là Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban Dân tộc, Ban Quản lý các khu công nghiệp.

Khoảng cách của hai tiêu chí: Kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của sở và đánh giá của huyện, thị xã, thành phố đối với việc giải quyết kiến nghị, đề xuất có khoảng cách khá lớn. Sở Thông tin và Truyền thông nhận kết quả đánh giá thực hiện chức năng nhiệm vụ 95,06% và giải quyết kiến nghị, đề xuất của huyện, thị xã, thành phố 78,43%; Sở Kế hoạch và Đầu tư có kết quả đánh giá tương ứng là 91,36% và 78,57%.

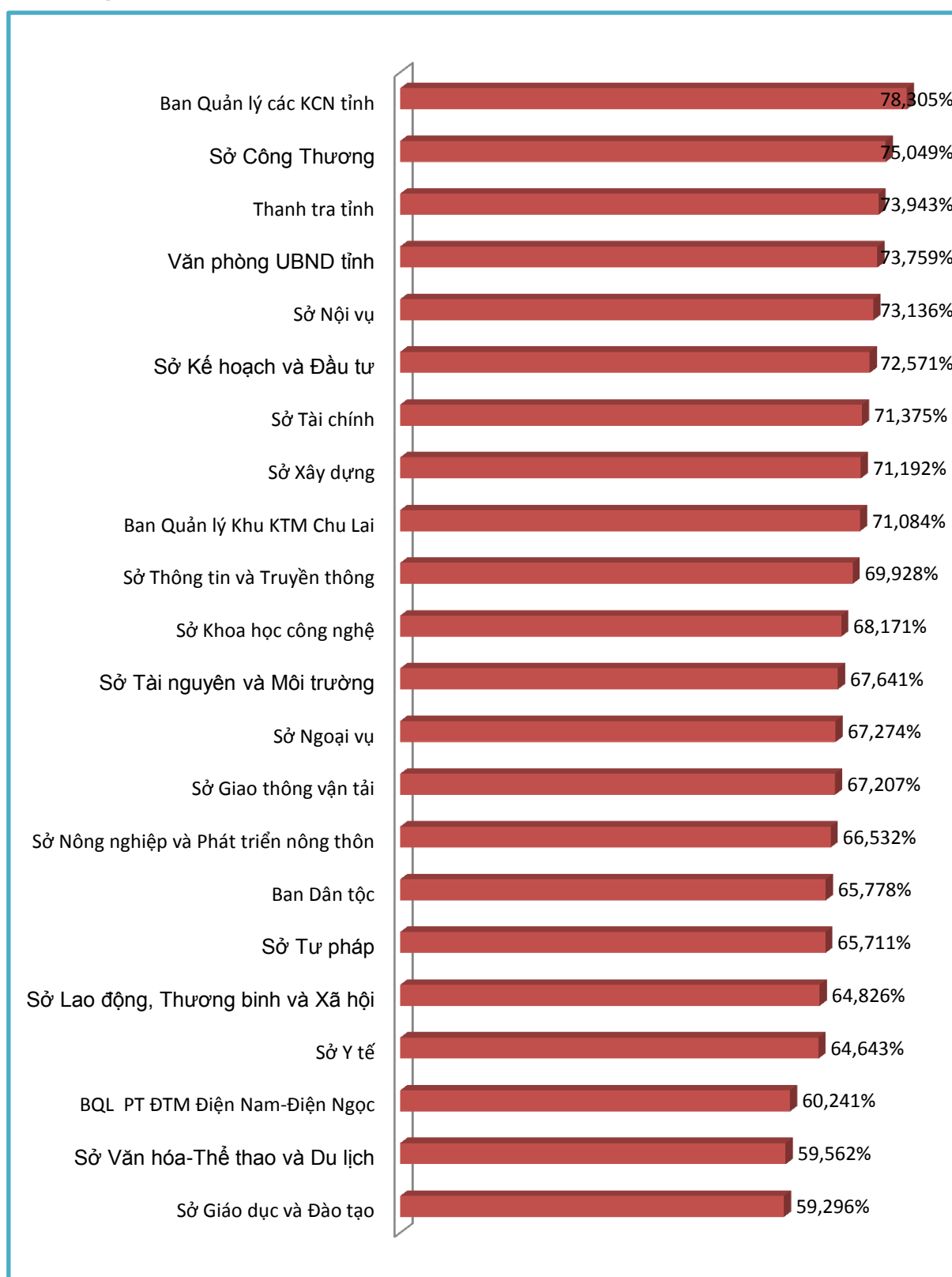


Hình 16: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước



Hình 17: So sánh tỷ lệ đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ và kết quả giải quyết kiến nghị, đề xuất của các sở, ngành

2.6. Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức



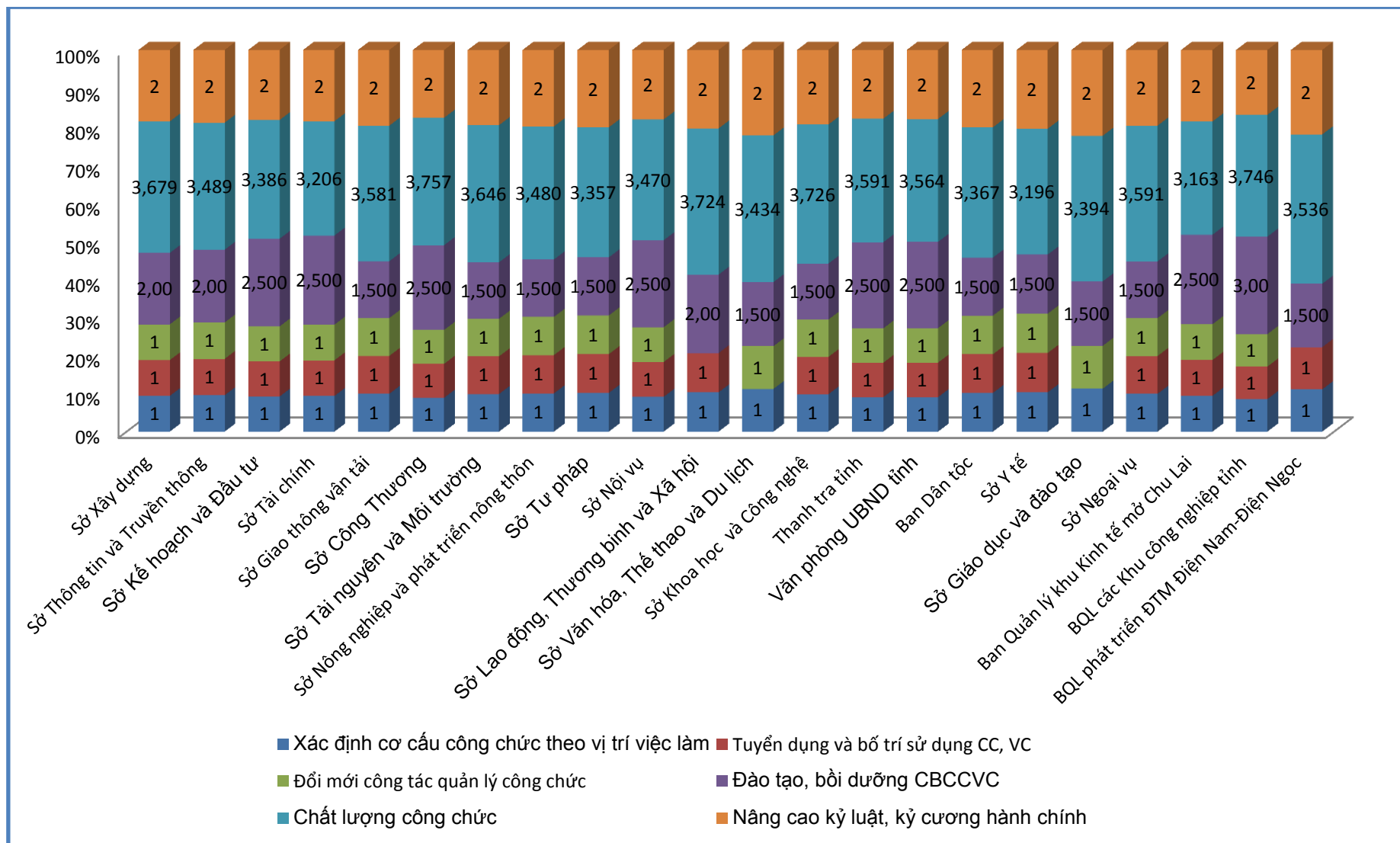
Hình 18: Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Thực hiện đường lối đổi mới, Đảng và Nhà nước ta luôn coi nhiệm vụ cải cách chế độ công vụ, công chức là khâu quan trọng, là công việc thường xuyên, là thách thức trực tiếp và lâu dài, là đòi hỏi khách quan của cải cách hành chính. Tỉnh xác định xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là một trong ba nhiệm vụ trọng tâm, đột phá thực hiện cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2015. Bên cạnh trọng tâm này, mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của tỉnh luôn được triển khai quyết liệt trong thời gian qua. Trong năm 2015, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện Quyết định số 1557/QĐ-TTg ngày 18/10/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tiếp tục đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức với mục tiêu xây dựng một nền công vụ “chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả”. Trong đó, tập trung vào nhiệm vụ nâng cao chất lượng tuyển dụng; ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác thi nâng ngạch; tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong hoạt động công vụ...

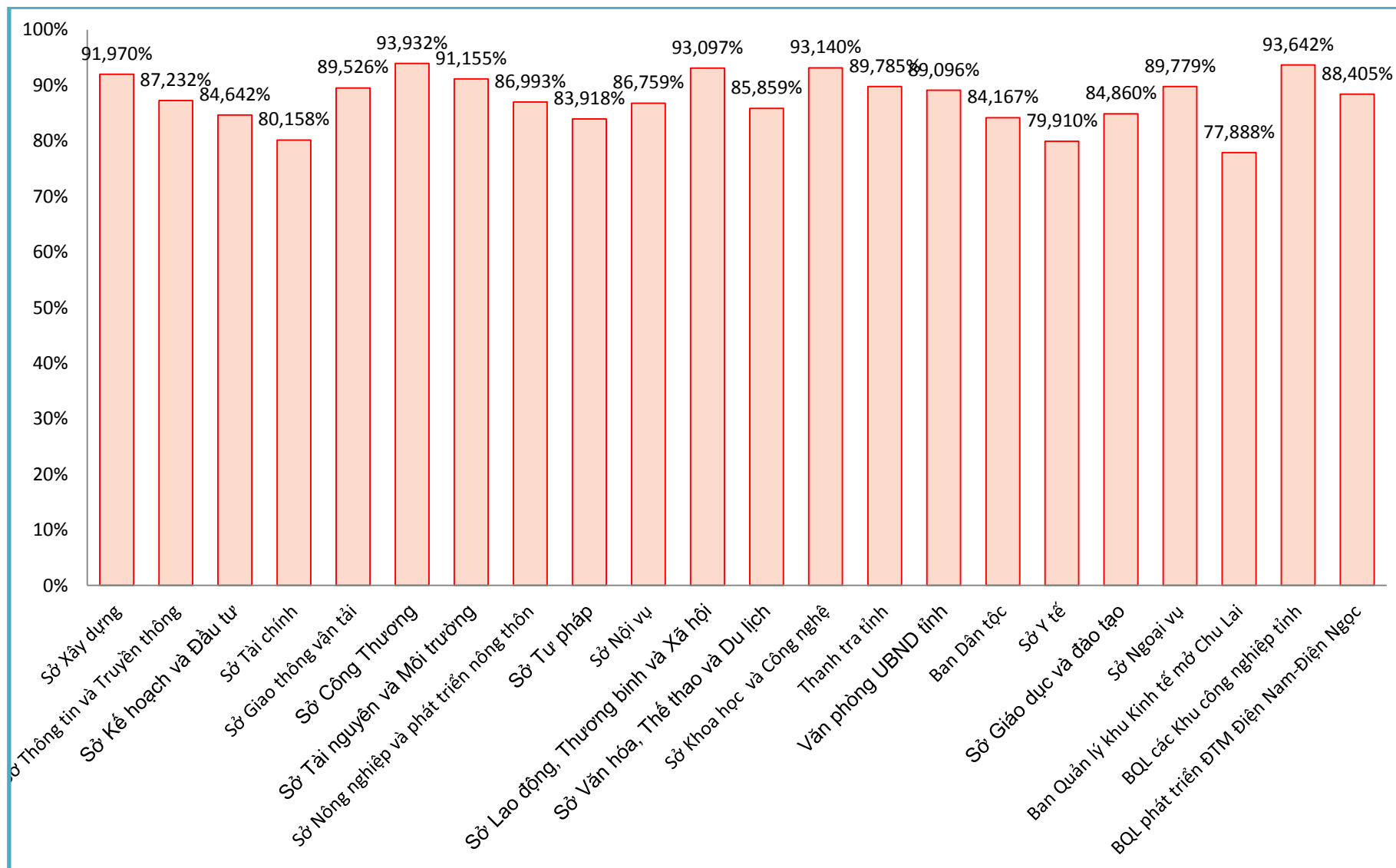
Tuy nhiên, tình hình triển khai và tổ chức thực hiện ở các sở không đồng đều, do vậy kết quả đạt được phần nào còn hạn chế. Những kết quả này phản ánh những nỗ lực của các sở khi có sự quyết tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của người đứng đầu hoặc cho thấy rõ những tồn tại mà các sở cần tiếp tục phải đẩy mạnh triển khai và thực hiện có hiệu quả hơn nữa. Kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 tiếp tục cho kết quả tương đồng với năm 2014 tại lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức. Trong số 8 Chỉ số thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính cấp sở thì ở Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CCVC đạt được kết quả khá. Cao nhất là Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh đạt 78,80% và thấp nhất là Sở Giáo dục và Đào tạo đạt mức 59,30%. Giá trị trung bình ở Chỉ số thành phần này chỉ đạt kết quả 68,51%, thấp hơn so với năm 2014 là 72,91%. Có 13 sở, ban, ngành có kết quả chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức thấp hơn mức bình quân chung.

Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC có 01 tiêu chí về mức độ đánh giá chất lượng công chức được tính điểm thông qua điều tra xã hội học. Tiêu chí tổng hợp được xác định thông qua các tiêu chí thành phần về: Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ công chức (được xác định ở các mức tốt, khá, trung bình, kém); tinh thần trách nhiệm đối với công việc của đội ngũ công chức (được xác định ở các mức tốt, khá, trung bình, kém); thái độ phục vụ của đội ngũ công chức (được xác định ở các mức tốt, khá, trung bình, kém); tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi của đội ngũ công chức (được xác định ở các mức tương đối phổ biến, phổ biến, có một ít, không có). Căn cứ vào chất lượng của từng tiêu chí thành phần sẽ tổng hợp để xác định chất lượng đội ngũ công chức của từng sở, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố. Đánh giá chất lượng công chức qua điều tra xã hội học năm 2015 có sự sụt giảm về điểm số so với năm 2014. Năm 2015 chỉ có 6 sở đạt kết quả qua điều tra xã hội học trên 90% (năm 2014 có 9 sở). Sở Công Thương nhận

được kết quả tốt nhất qua điều tra xã hội học đánh giá về chất lượng công chức với tỷ lệ điểm số đạt được là 93,93%. Trong khi đó, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai chỉ nhận được tỷ lệ điểm số là 79,07%.



Hình 19: Phân tích điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức



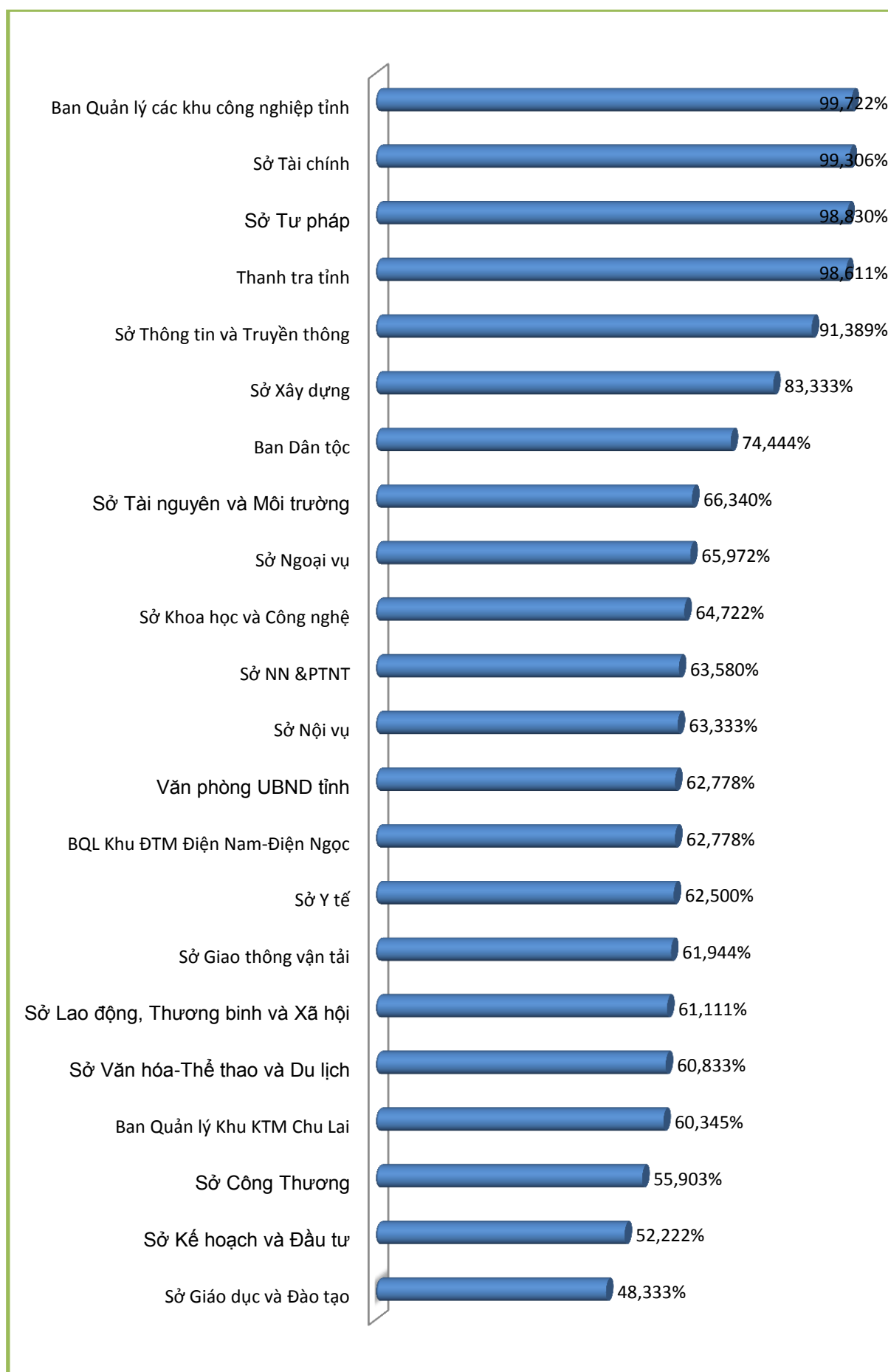
Hình 20: Đánh giá chất lượng công chức qua điều tra xã hội học

2.7. Chỉ số thành phần cải cách tài chính công

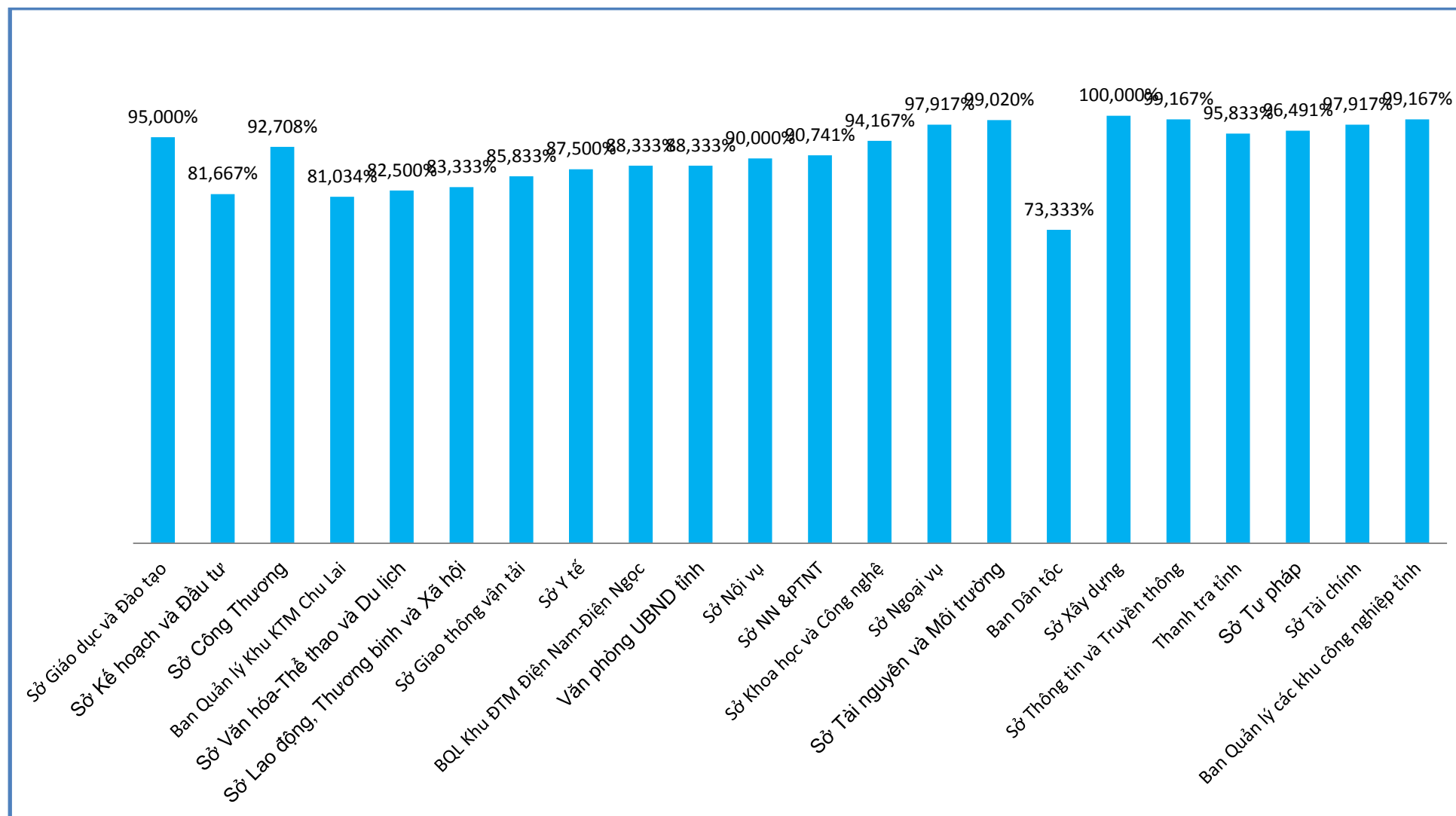
Khoản biên chế và kinh phí hành chính tại Nghị định số 130/2005/NĐ-CP của Chính phủ cũng như thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP là một bước tiến lớn trong cải cách hành chính. Việc áp dụng những cơ chế này đã góp phần quan trọng nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập. Triển khai Thông tư liên tịch số 71/2014/TTLT-BTC-BNV ngày 30/5/2014 quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan hành chính, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo việc quản lý chặt chẽ biên chế, tiết kiệm tối đa các khoản chi thường xuyên để tăng thu nhập.

Chỉ số thành phần ở lĩnh vực này năm 2015 đã cho thấy những kết quả triển khai cụ thể, tích cực những cơ chế vừa nêu tại từng sở, ban, ngành. Từ việc đánh giá qua tự chấm điểm và đánh giá qua điều tra xã hội học đã phản ánh tương đối đồng nhất với những kết quả của xác định Chỉ số cải cách hành chính. Năm 2015, giá trị trung bình của lĩnh vực cải cách tài chính công có tăng so với năm 2014, đạt 70,83% (năm 2014 đạt 67,83%), tuy nhiên vẫn thấp hơn so với năm 2013 (81,10 %). Ban Quản lý các khu công nghiệp là cơ quan có chỉ số thành phần cải cách tài chính công cao nhất với số điểm là 5,93 (đạt chỉ số 99,72%). Kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các sở, ban, ngành cho thấy chỉ có 5 Sở, ngành đạt chỉ số thành phần trên 80% là Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Thanh tra tỉnh và Ban Quản lý các khu công nghiệp. Số lượng sở, ngành đạt chỉ số trên 90% năm 2014 là 3 sở.

Kết quả đánh giá tác động của đổi mới cơ chế tài chính tới hoạt động của cơ quan hành chính ở các sở, ban, ngành cho thấy khoảng cách điểm số qua đánh giá điều tra xã hội học giữa các sở, ngành tương đối lớn. Sở Xây dựng đạt được kết quả đánh giá tốt nhất về tác động của cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế và kinh phí quản lý hành chính với tỷ lệ điểm số đạt được là 100%, Ban Dân tộc đạt kết quả thấp nhất 73,33%.

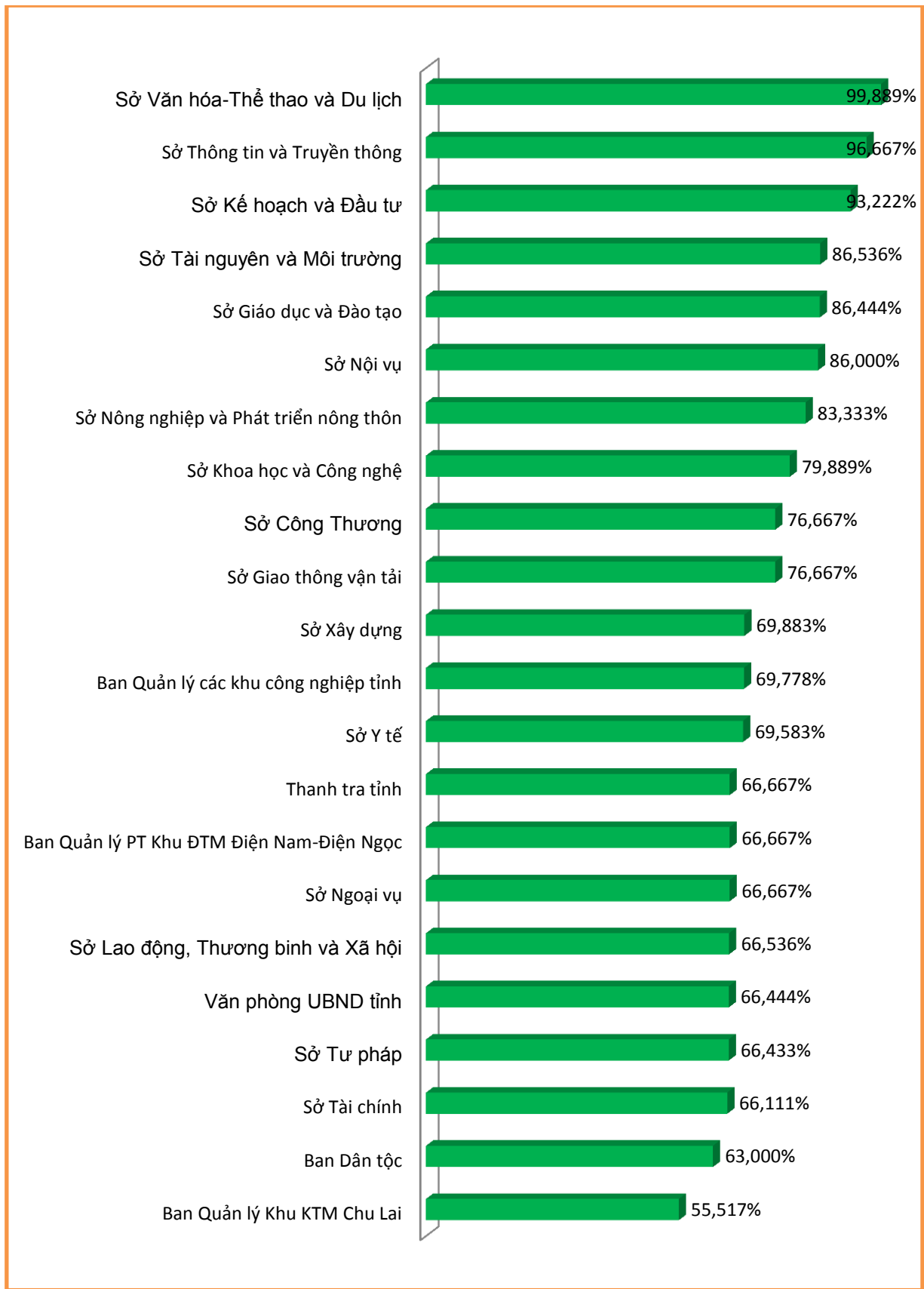


Hình 21: Chỉ số thành phần cải cách tài chính công



Hình 22: Tỷ lệ điều tra xã hội học về quyết tâm của Thủ trưởng đơn vị trong cải thiện thu nhập cho CBCC

2.8. Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính



Hình 23: Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính

Chỉ số thành phần Hiện đại hóa hành chính bao gồm 02 tiêu chí: Ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng ISO trong hoạt động của các cơ quan hành chính. Qua báo cáo tự đánh giá, chấm điểm của các sở, ban, ngành, chỉ số thành phần ở lĩnh vực hiện đại hóa hành chính chỉ đạt được kết quả ở mức khá, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành.

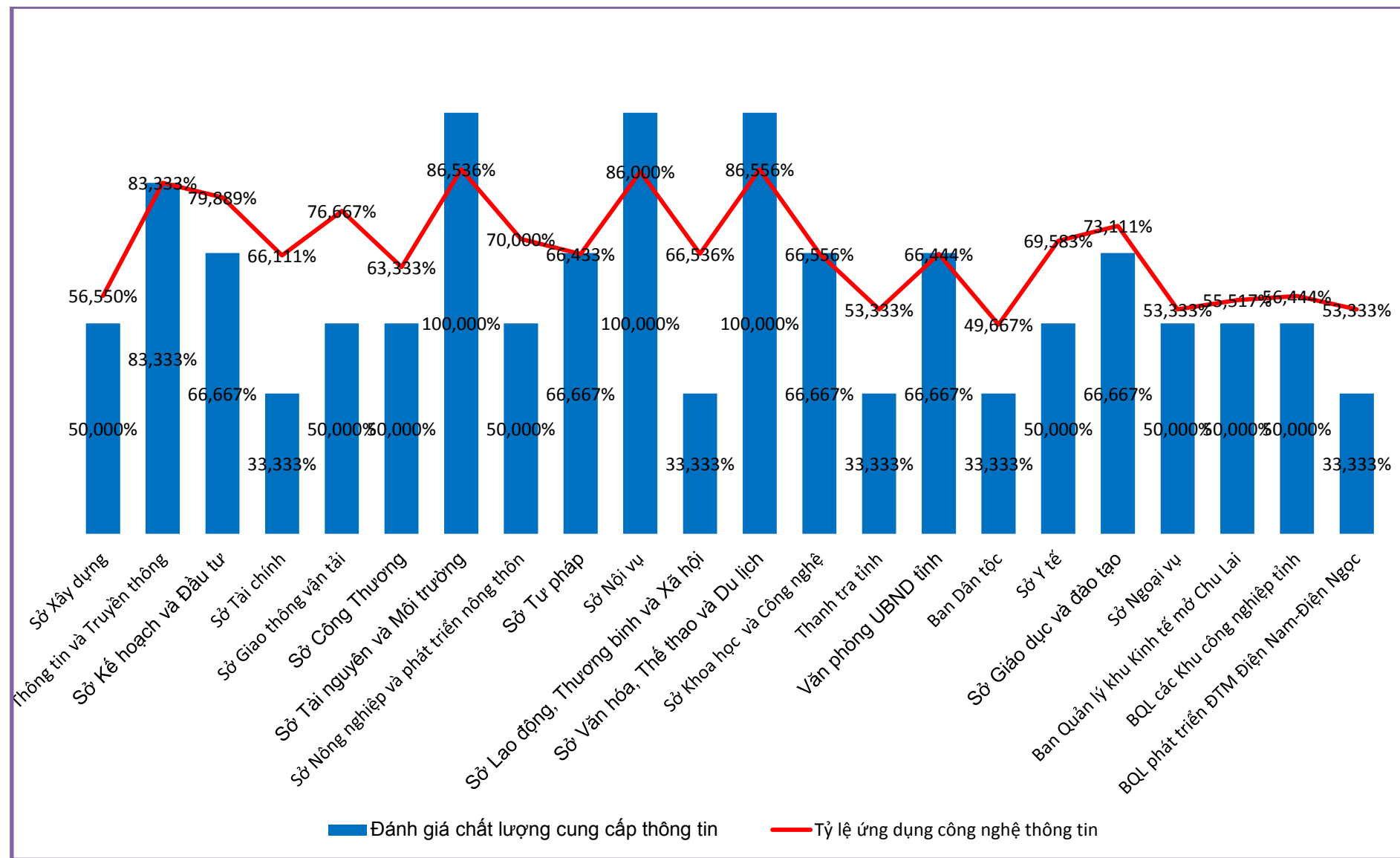
Giá trị trung bình Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính năm 2015 đạt 75,39%, cao hơn năm 2014 (67,49%). Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đạt chỉ số thành phần này cao nhất, đạt 99,89%, trong khi đó, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai đạt chỉ số thành phần thấp nhất với kết quả là 55,44%. Ngoài Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai còn có Sở Y tế, Sở Tài chính, Ban Dân tộc có chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính thấp. Các sở làm tốt nội dung ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động là Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nội vụ.

Cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 là một nội dung quan trọng trong tiến trình cải cách hành chính, triển khai Chính phủ điện tử. Điều đó không những tạo điều kiện thuận lợi cho nhân dân và doanh nghiệp, mà còn góp phần làm giảm áp lực giấy tờ công việc lên chính các cơ quan quản lý nhà nước. Tuy nhiên, qua điểm số đạt được của các sở, ban, ngành tại tiêu chí thành phần này cho thấy chủ yếu là dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 1 và 2. Số lượng dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 được đưa lên Cổng/Trang thông tin điện tử các sở, ban, ngành trong năm 2015 tuy có tăng so với năm 2014 nhưng vẫn còn ít. Toàn tỉnh, đã có 9 Sở, ngành và 2 địa phương đã triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3 với 93 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Sở và 9 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện³. Ngoài ra, số lượng hồ sơ điện tử giao dịch thành công vẫn còn thấp, chưa đến 200 hồ sơ.

Hiện nay, điểm yếu của các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố là không có đầy đủ cơ sở dữ liệu hoàn chỉnh phục vụ công tác quản lý. Do không có cơ sở dữ liệu hoàn chỉnh dẫn đến cơ quan quản lý không nắm rõ số lượng, tính chất, đặc điểm và sự biến động của các đối tượng quản lý; khi cần các thông tin để báo cáo hoặc phục vụ công việc, thì không có thông tin hoặc thông tin không đầy đủ, ảnh hưởng đến tiến độ, chất lượng giải quyết công việc; tình trạng “ăn đong” về số liệu, thông tin dẫn đến việc thiếu chủ động của sở, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố trong hoạt động quản lý. Do vậy, tiêu chí xây dựng dữ liệu chuyên ngành phục vụ quản lý là một biện pháp để các sở, ngành khắc phục hạn chế nêu trên, nâng cao hiệu quả quản lý thông qua sự chủ động trong việc đảm bảo đủ cơ sở dữ liệu phục vụ quản lý. Các sở, ngành thực hiện tương đối tốt nội dung này trong năm 2015 là Sở Kế hoạch và đầu tư, Sở

³ Sở Công Thương 7 thủ tục, Sở Khoa học và Công nghệ 9 thủ tục, Sở Tài nguyên và Môi trường 21 thủ tục, Sở Thông tin truyền thông 2 thủ tục, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 6 thủ tục; Sở Nội vụ 39 thủ tục, Sở Giao thông vận tải: 7 thủ tục; Sở Giáo dục và Đào tạo: 1 thủ tục; UBND thị xã Điện Bàn, thành phố Tam Kỳ: 9 thủ tục.

Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.



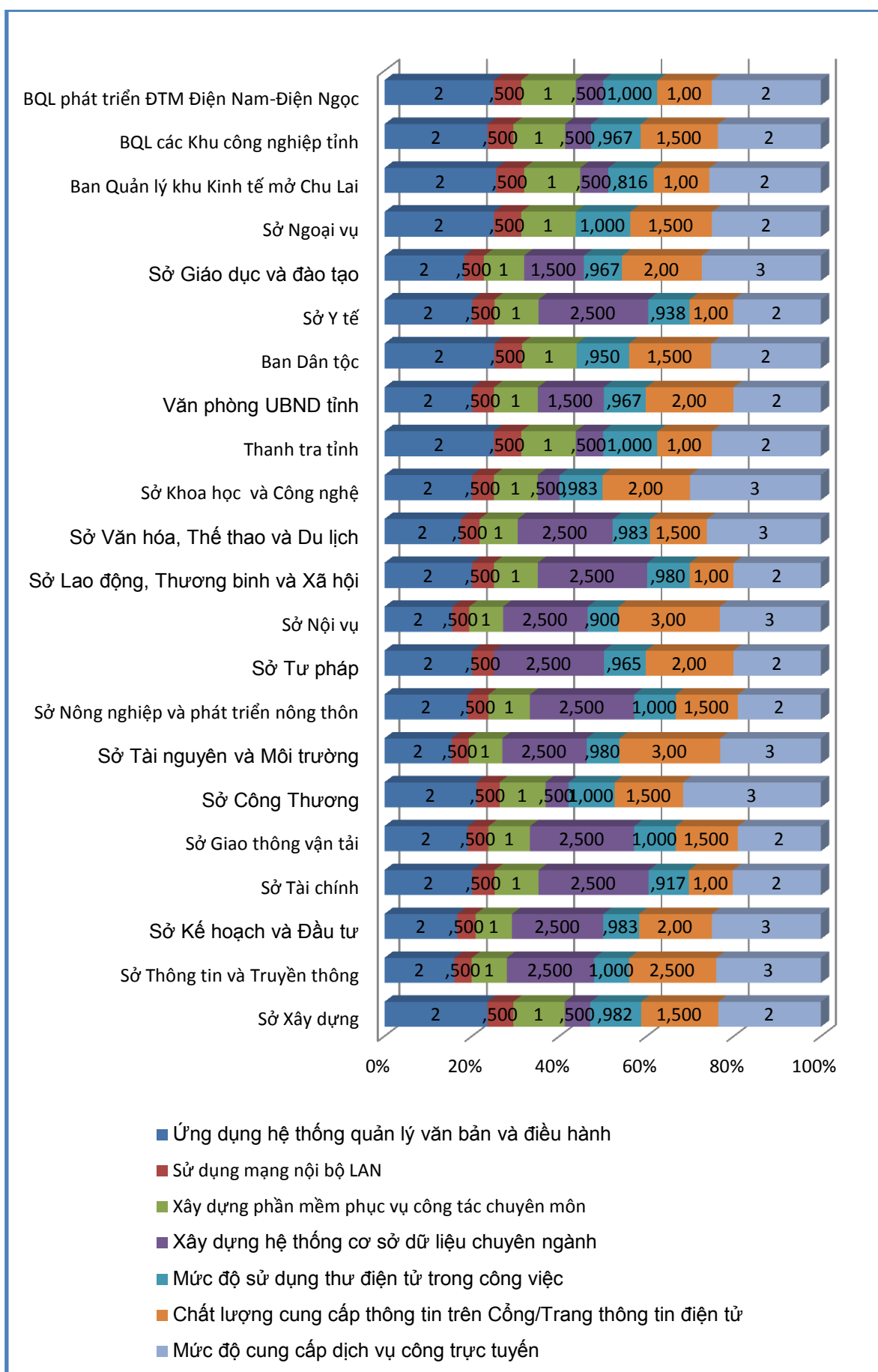
Hình 24: So sánh tỷ lệ đạt được mức độ ứng dụng công nghệ thông tin với mức độ chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử

Việc cung cấp thông tin điện tử phục vụ người dân và doanh nghiệp là một nhiệm vụ quan trọng, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính. Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử được đánh giá theo hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, đề cao tính thuận tiện, dễ tìm, dễ khai thác đối với người sử dụng. Các tiêu chí đánh giá về cung cấp thông tin được xác định theo các quy định trong Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ và được xác định thông qua các tiêu chí: tính kịp thời của thông tin, mức độ đầy đủ của thông tin và mức độ thuận tiện trong khai thác, truy cập thông tin.

Trong năm 2015, Cổng/Trang thông tin điện tử của một số sở, ban, ngành đã cung cấp tương đối đầy đủ và kịp thời các thông tin về hoạt động của cơ quan nhà nước, đặc biệt là các thông tin tuyên truyền phổ biến pháp luật, các văn bản chính sách của nhà nước. Điều này đã giúp người dân và doanh nghiệp có được thông tin chính thống đầy đủ, nhanh chóng cập nhật được những thay đổi, những quy định của nhà nước. Việc nắm rõ các quy định, quy trình xử lý của cơ quan nhà nước cũng giúp cho người dân và doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí khi đến các cơ quan nhà nước làm các thủ tục, đồng thời giúp cho việc trao đổi thông tin giữa nhà nước và người dân, doanh nghiệp dễ dàng hơn. Việc minh bạch thông tin và quy trình xử lý đã đưa cơ quan nhà nước đến gần hơn với người dân, nâng cao hiệu quả làm việc và làm giảm các tiêu cực có thể nảy sinh. Ở nội dung này, giá trị trung bình các Sở đạt được là 58,33%, cao hơn 0,38% so với năm 2014. Đánh giá tổng thể về việc cung cấp thông tin, tỷ lệ Cổng/Trang thông tin điện tử các sở, ban, ngành, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông đạt mức tốt. Sở Tài chính, Sở Y tế, Thanh tra tỉnh, Ban Quản lý phát triển đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc có kết quả dưới 50%, cần phải cải thiện hơn nữa chất lượng thông tin được cung cấp.

Đánh giá về chất lượng sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành, các sở thực hiện tốt nội dung này là Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Ngoại vụ, Sở Tài chính, Sở Giao thông vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai và Văn phòng UBND tỉnh. Các sở, ngành cần đẩy mạnh việc sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành là Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Ban Quản lý phát triển Đô thị mới Điện Nam-Điện Ngọc.

Thực hiện tốt ISO 9001: 2008 cũng góp phần tăng điểm số tại Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính. Mức độ áp dụng ISO tại các sở còn thấp, chỉ có 13/22 sở, ban, ngành đã được chứng nhận và duy trì hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2008.



Hình 25: So sánh các tiêu chí đạt được tại Chỉ số thành phần ứng dụng CNTT

III. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2015 ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

1. Chỉ số tổng hợp

Giá trị trung bình Chỉ số cải cách hành chính 2015 các huyện, thị xã, thành phố đạt được là 68,49%, thấp hơn so với năm 2014 là 0,27%, 8/18 huyện, thị xã, thành phố có kết quả dưới mức trung bình. Thành phố Tam Kỳ đứng đầu Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 với Chỉ số đạt được là 81,61%, cao hơn so với mức trung bình là 13,12%, đồng thời cao gấp 1,60 lần, so với Chỉ số cải cách hành chính của huyện Nam Trà My, huyện xếp cuối cùng trong số 18 huyện, thị xã, thành phố.

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của huyện, thị xã, thành phố chia thành 4 nhóm điểm:

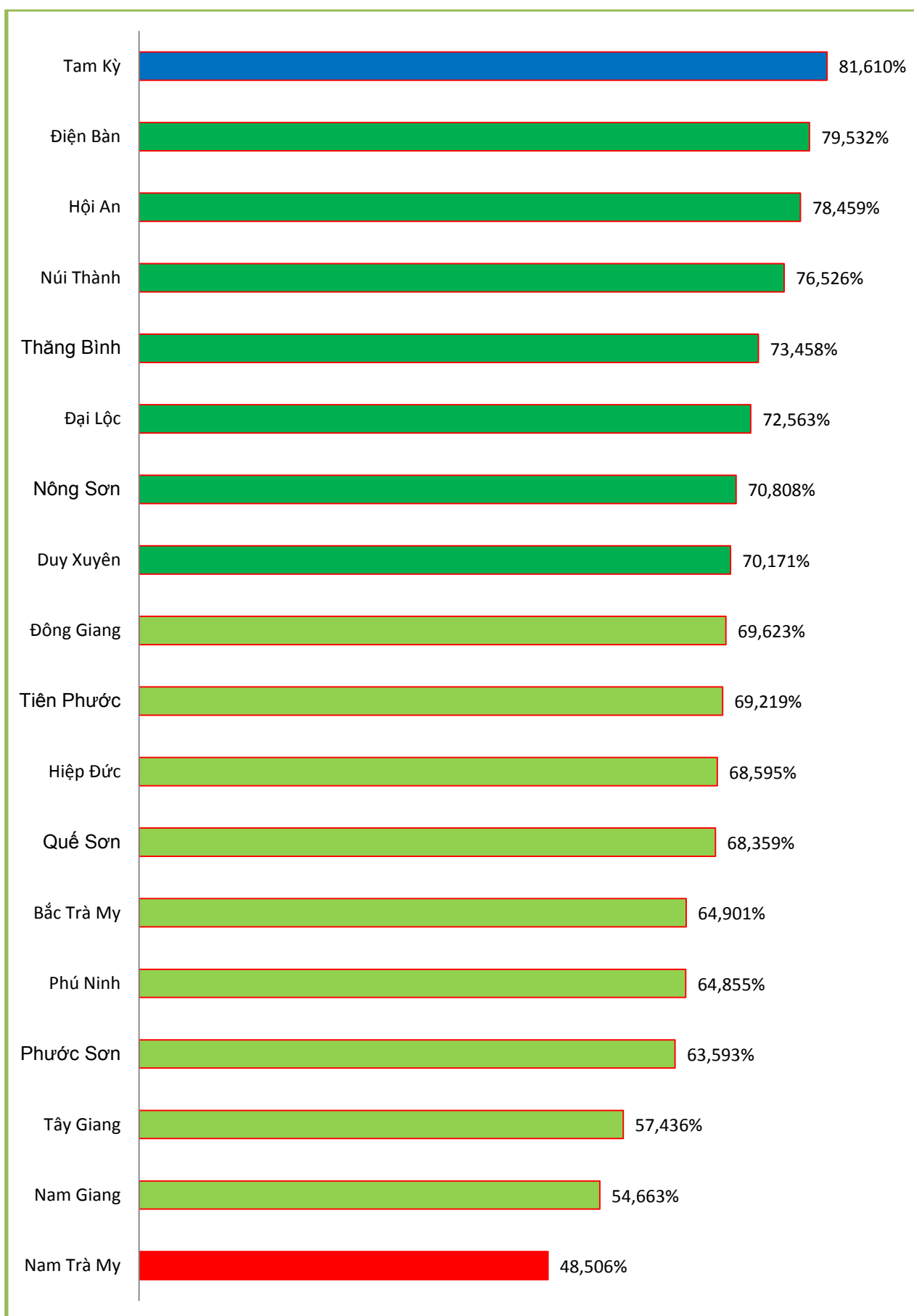
- Nhóm thứ nhất, đạt Chỉ số cải cách hành chính trên 80%: thành phố Tam Kỳ;
- Nhóm thứ hai, đạt Chỉ số cải cách hành chính từ 70% đến dưới 80%, bao gồm 7 huyện, thị xã, thành phố: Điện Bàn, Hội An, Núi Thành, Thăng Bình, Duy Xuyên, Đại Lộc, Nông Sơn;
- Nhóm thứ ba, đạt Chỉ số từ 60% đến dưới 70%, bao gồm 7 huyện: Tiên Phước, Quế Sơn, Đông Giang, Hiệp Đức, Bắc Trà My, Phú Ninh, Phước Sơn;
- Nhóm thứ tư, đạt chỉ số dưới 60%, có 3 huyện Tây Giang, Nam Giang, Nam Trà My.

Như vậy, có thể nhận thấy có sự phân nhóm rõ rệt thông qua chỉ số đạt được của các huyện, thị xã, thành phố.

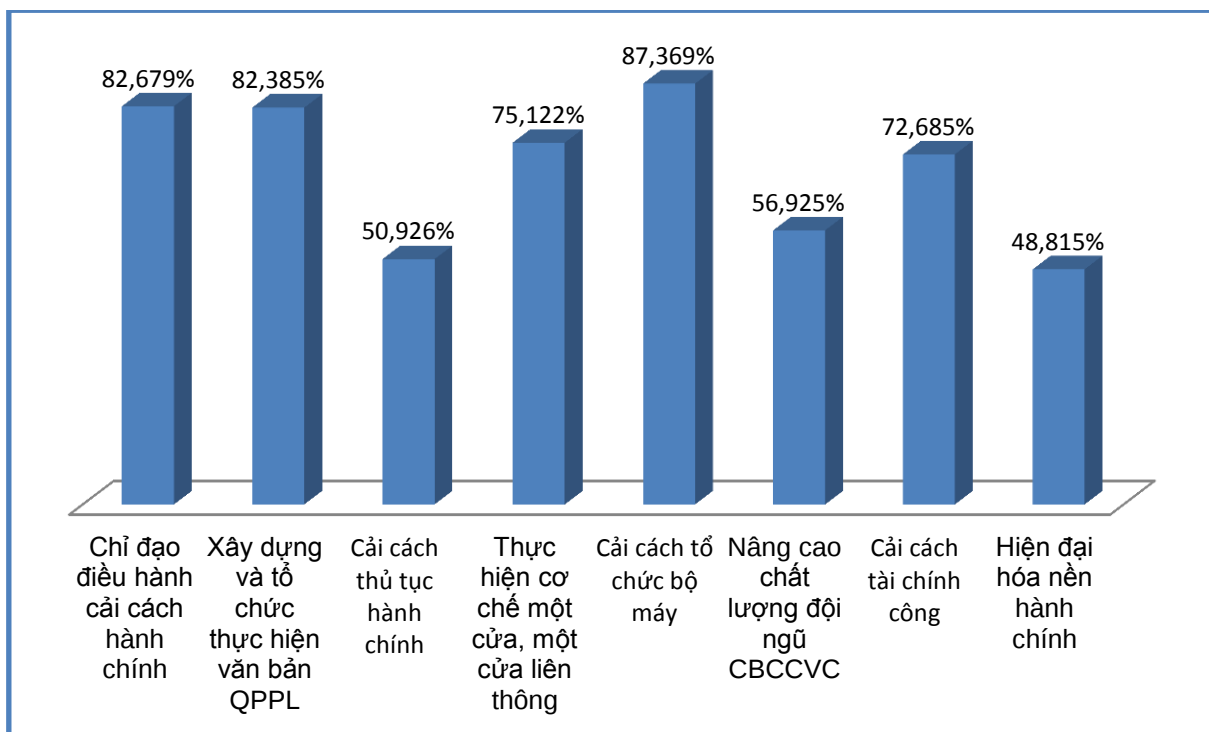
Kết quả tự đánh giá, chấm điểm và qua điều tra xã hội học cho thấy có sự tương đồng về kết quả cải cách hành chính trong triển khai, chỉ đạo điều hành cũng như công tác tổ chức thực hiện các nội dung cải cách hành chính. Qua đó cũng thấy được sự đánh giá, nhìn nhận của người dân là những đối tượng trực tiếp thụ hưởng kết quả quá trình cải cách hành chính và đã góp phần quan trọng vào kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính 2015.

Bảng 7: Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các huyện, thị xã, thành phố

STT	Huyện, thị xã, thành phố	Điểm thẩm định	Điểm điều tra XHH	Tổng điểm	Chỉ số cải cách hành chính
1	Tam Kỳ	56,50	25,11	81,61	81,61%
2	Điện Bàn	57,00	22,53	79,53	79,53%
3	Hội An	57,00	21,46	78,46	78,46%
4	Núi Thành	56,00	20,53	76,53	76,53%
5	Thăng Bình	51,00	22,46	73,46	73,46%
6	Đại Lộc	49,00	23,56	72,56	72,56%
7	Nông Sơn	49,00	21,81	70,81	70,81%
8	Duy Xuyên	47,50	22,67	70,17	70,17%
9	Đông Giang	48,50	21,12	69,62	69,62%
10	Tiên Phước	47,50	21,72	69,22	69,22%
11	Hiệp Đức	49,00	19,60	68,60	68,60%
12	Quế Sơn	48,00	20,36	68,36	68,36%
13	Bắc Trà My	42,50	22,40	64,90	64,90%
14	Phú Ninh	44,50	20,36	64,86	64,86%
15	Phước Sơn	42,50	21,09	63,59	63,59%
16	Tây Giang	37,50	19,94	57,44	57,44%
17	Nam Giang	35,50	19,16	54,66	54,66%
18	Nam Trà My	28,00	20,51	48,51	48,51%
	Trung bình				68,49%

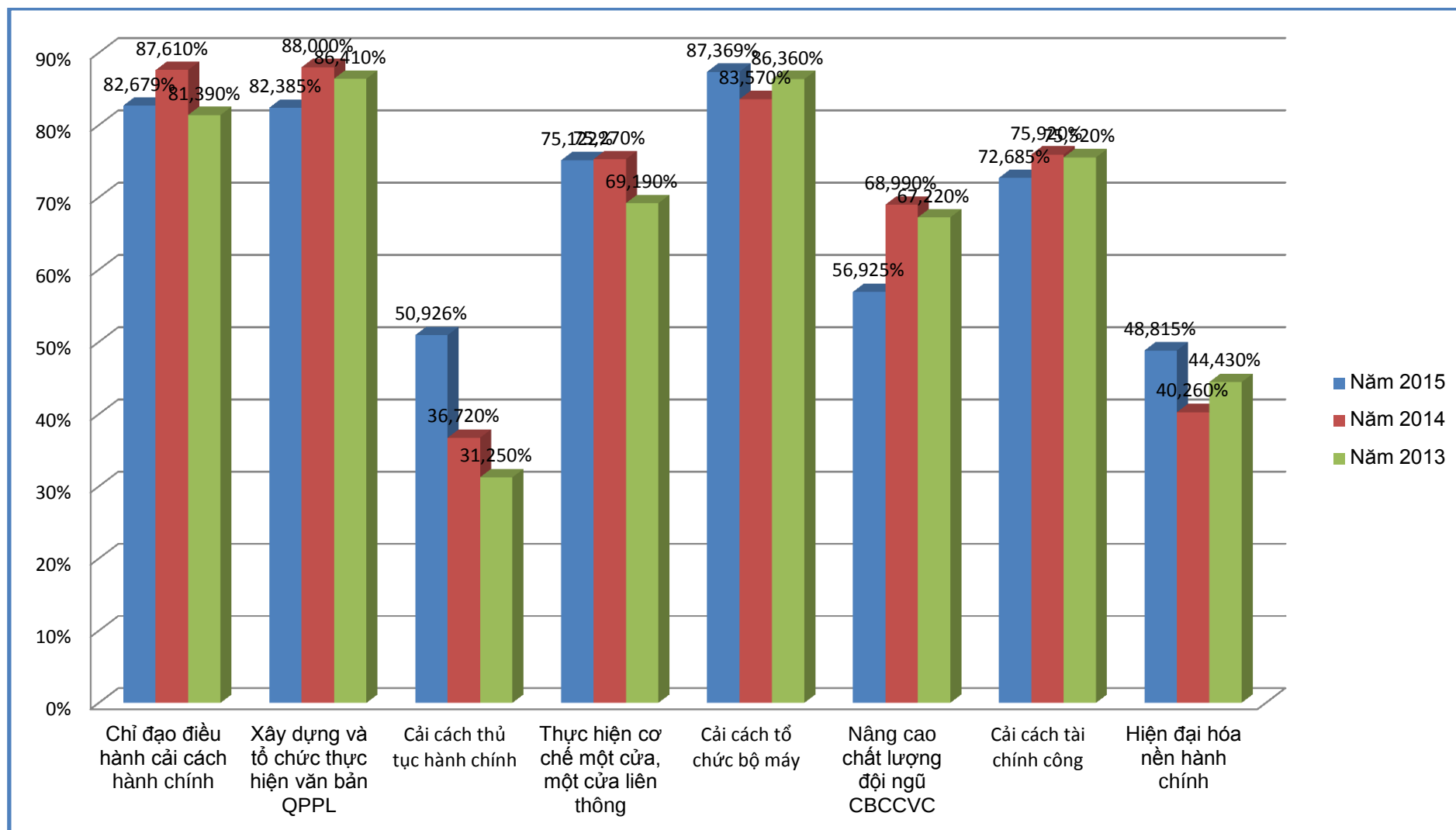


Hình 26: Bảng xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 huyện, thị xã, thành phố



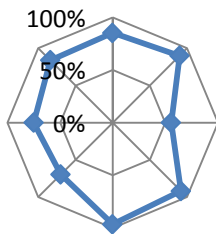
Hình 27: Giá trị trung bình của 8 Chỉ số thành phần

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 của các huyện, thị xã, thành phố cho thấy có 3 Chỉ số thành phần đạt giá trị trên 80%. Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính đạt được giá trị trung bình cao nhất với tỷ lệ 87,37%. Đây là năm đầu tiên Chỉ số thành phần lĩnh vực này có giá trị trung bình cao nhất. Tiếp theo là các Chỉ số thành phần: Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 82,68%; Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật: 82,38%. Trong khi đó Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính năm thứ ba liên tiếp có giá trị trung bình thấp nhất, chỉ đạt 50,93%; tuy nhiên giá trị trung bình tăng đều qua các năm: năm 2013: 31,25%; năm 2014 là 36,73%. Như vậy, từ kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2013 đến kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 này, các huyện, thị xã, thành phố vẫn chưa có nhiều cải thiện về việc cải cách thủ tục hành chính. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Hiện đại hóa nền hành chính vẫn thấp và có biểu hiện suy giảm, đặc biệt về triển khai ứng dụng CNTT trong các cơ quan hành chính nhà nước.

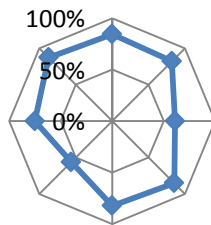


Hình 28: Giá trị trung bình của 8 Chỉ số thành phần qua các năm

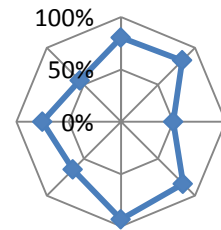
Không có huyện, thị xã, thành phố nào đạt được kết quả 100% tại Chỉ số thành phần. Điều này cho thấy các huyện, thị xã, thành phố còn nhiều việc phải làm để đạt được kết quả cải cách hành chính thực chất, hiệu quả hơn. Biểu đồ “mạng nhện” cho thấy những kết quả của 18 huyện, thị xã, thành phố tại từng Chỉ số thành phần. Thông qua kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 này mà các huyện, thị xã, thành phố sẽ nhìn nhận cụ thể và chi tiết hơn những điểm mạnh, những điểm còn hạn chế theo đó có những giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng cải cách hành chính của địa phương mình.



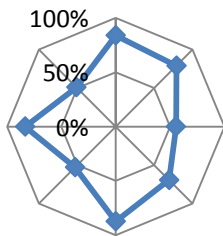
Tam Kỳ



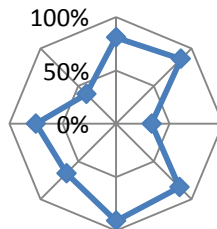
Núi Thành



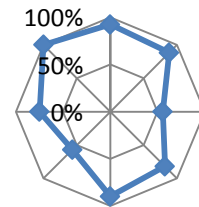
Thăng Bình



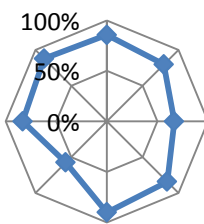
Quế Sơn



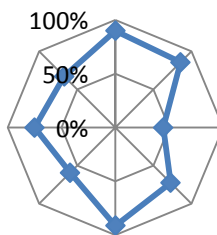
Duy Xuyên



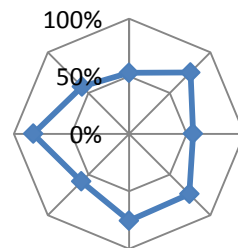
Điện Bàn



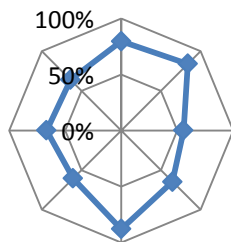
Hội An



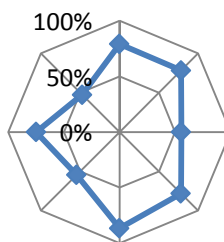
Đại Lộc



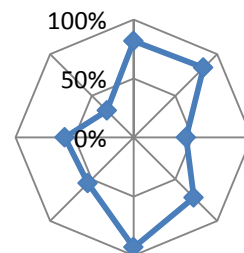
Phú Ninh



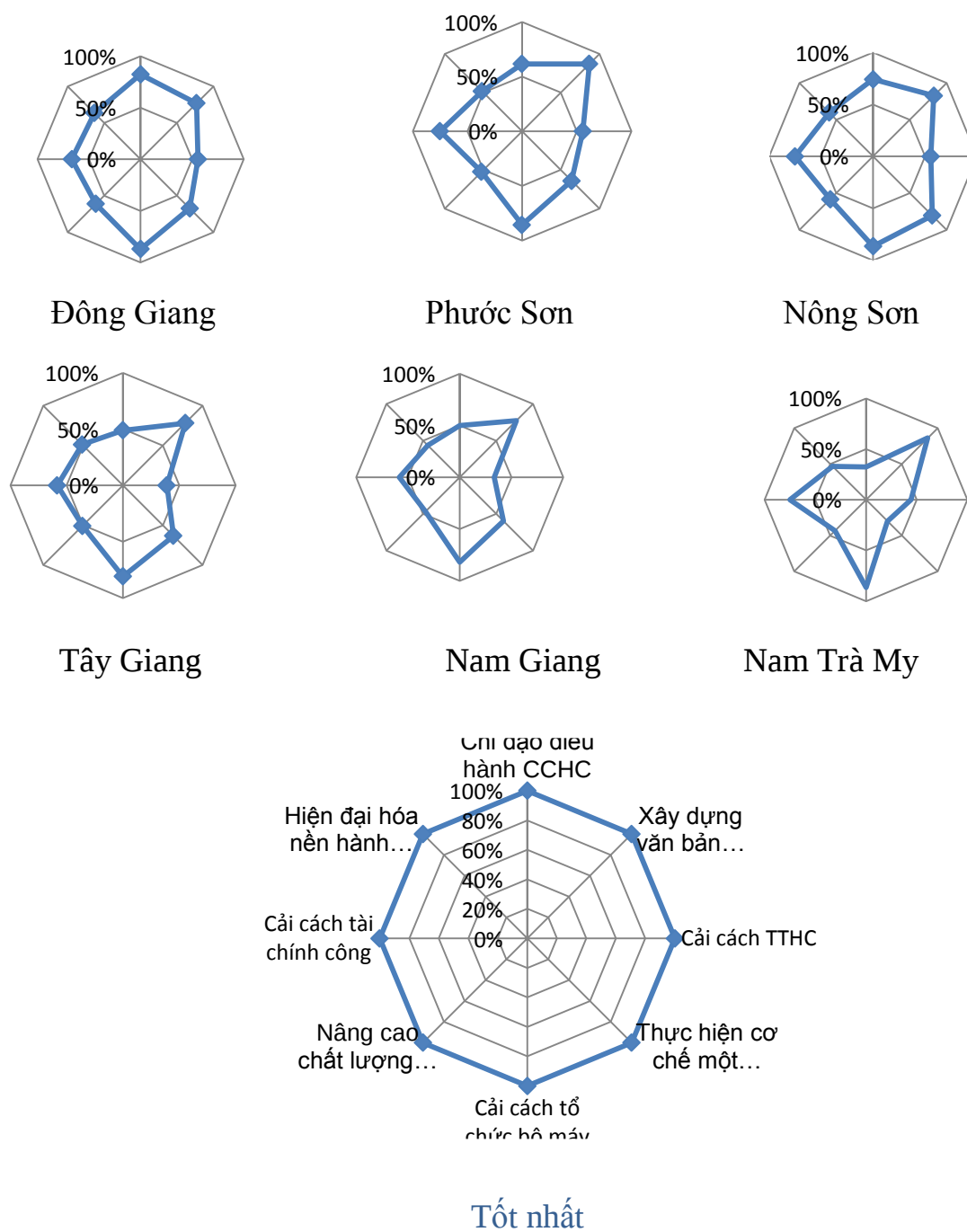
Tiên Phước



Hiệp Đức



Bắc Trà My



Hình 29: So sánh mức độ thực hiện tại 8 chỉ số thành phần của 18 huyện, thị xã, thành phố

2. Kết quả đạt được của các huyện, thị xã, thành phố theo từng Chỉ số thành phần

2.1. Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Công tác triển khai cải cách hành chính được tổ chức thực hiện theo những chủ trương, văn bản hướng dẫn của Trung ương, của tỉnh cũng như tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách cụ thể theo đặc thù của bộ máy hành chính và của từng cơ quan chuyên môn ở địa phương. Việc triển khai cải cách hành chính được gắn liền với công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành bao gồm 6 tiêu chí là: (1) kế hoạch cải cách hành chính năm; (2) báo cáo cải cách hành chính; (3) kiểm tra công tác cải cách hành chính; (4) công tác tuyên truyền cải cách hành chính; (5) những giải pháp về chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính và (6) kết quả chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của huyện. Điểm số tối đa của lĩnh vực Chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính là 16 điểm.

Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của các huyện, thị xã, thành phố trong năm 2015 đạt được kết quả tích cực, là nội dung quan trọng, quyết định đến Chỉ số cải cách hành chính, điểm số đạt được và vị trí xếp hạng của từng huyện, thị xã, thành phố. Có 10 huyện, thị xã, thành phố đạt Chỉ số thành phần này trên 80%. Các huyện này cũng là những địa phương đạt Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cao như các huyện, thị xã, thành phố: Điện Bàn, Tam Kỳ, Hội An, Núi Thành... Tương tự như năm 2013, 2014, các huyện đạt kết quả Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính thấp cũng là những huyện đứng nhóm cuối bảng Chỉ số cải cách hành chính năm 2015, như các huyện Nam Giang, Tây Giang, Nam Trà My.

Bảng 8: 5 huyện đứng đầu Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

STT	Các huyện, thị xã, thành phố	Kế hoạch CCHC	Kiểm tra CCHC	Báo cáo CCHC	Tuyên truyền CCHC	Chỉ đạo, điều hành CCHC	Kết quả chỉ đạo, điều hành
1	Tam Kỳ	3	3	1,5	1,74	1,50	2,92
2	Hội An	3,5	3,5	1,5	1,58	1	2,60
3	Điện Bàn	3,5	3	1,5	1,45	2,5	2,82
4	Đại Lộc	3,5	3,5	1,5	1,73	1,50	2,66
5	Núi Thành	3,5	3	1,5	1,44	1,50	2,56

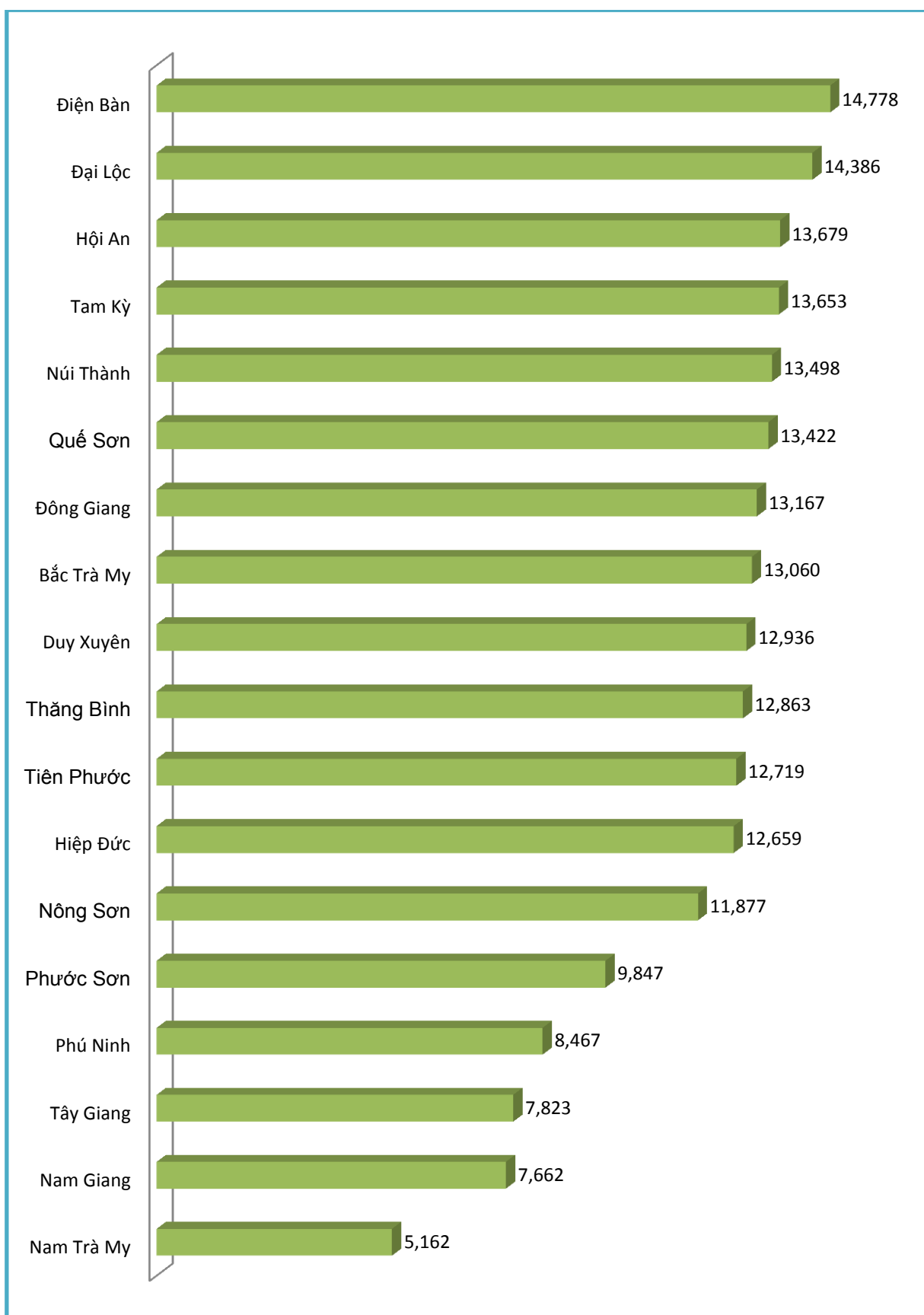
Kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cho thấy 5 huyện đứng đầu Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo, điều hành đều đạt kết quả tốt ở 5/6 tiêu chí thành phần. Các huyện này đạt điểm số 100% tại công tác báo cáo cải cách hành chính; đạt kết quả trên 85% tại Kế hoạch cải cách hành chính, kiểm tra cải cách hành chính. Qua công tác điều tra xã hội học về kết quả chỉ đạo, điều hành cũng được đánh giá cao.

Bảng 9: 5 huyện đứng cuối Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

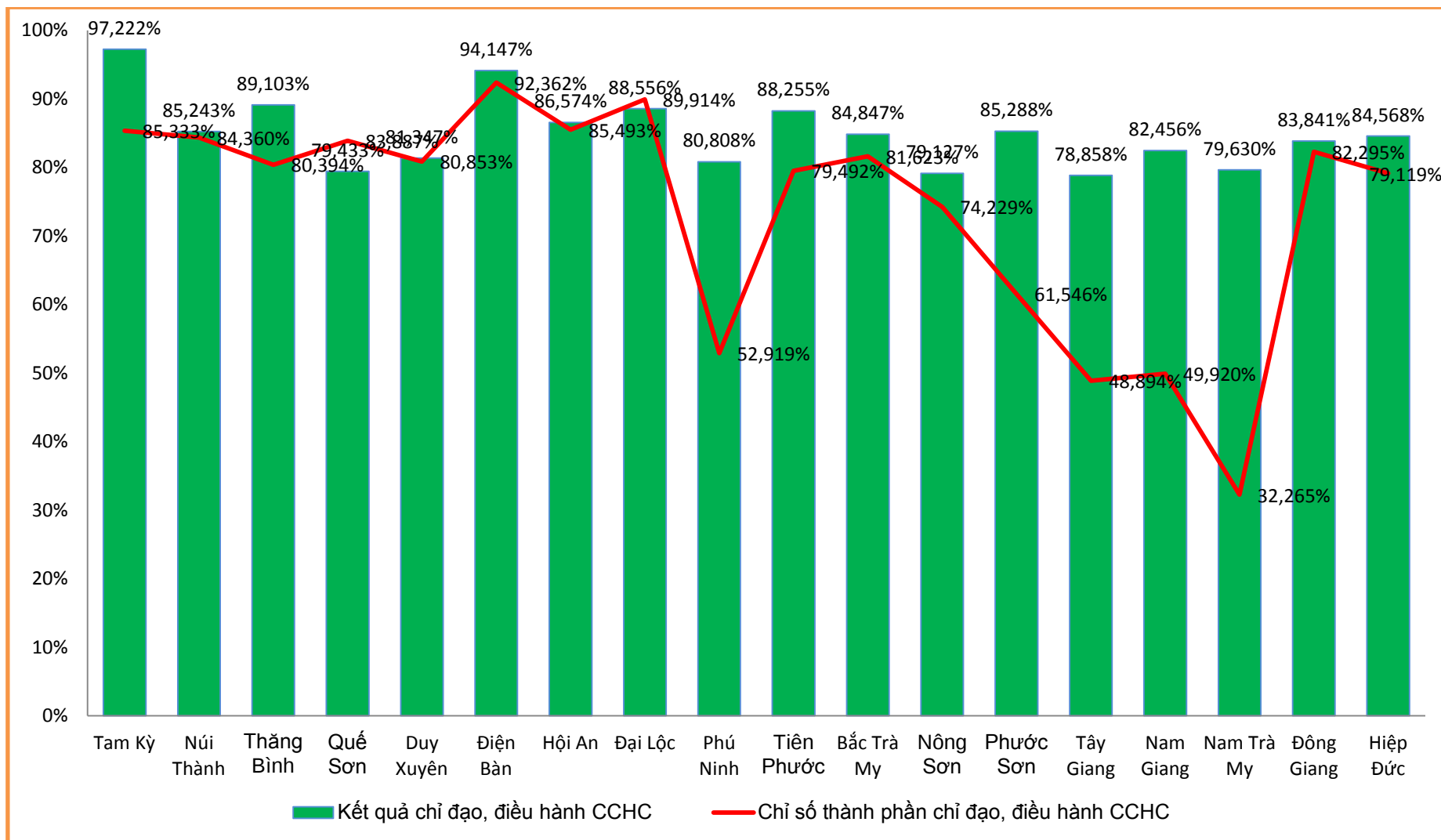
STT	Các huyện	Kế hoạch CCHC	Kiểm tra CCHC	Báo cáo CCHC	Tuyên truyền CCHC	Chỉ đạo, điều hành CCHC	Kết quả chỉ đạo, điều hành
1	Nam Giang	3	0	0,5	1,51	0,5	2,47
2	Tây Giang	2,5	0	0,50	1,46	1	2,37
3	Phú Ninh	3	0	0,5	1,54	1	2,42
4	Nam Trà My	1	0	0	1,27	0,5	2,39
5	Phước Sơn	3	1	1,50	1,29	0,5	2,56

Bảng số 9 thể hiện danh sách 5 huyện đạt kết quả thấp nhất trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính. Phú Ninh, Tây Giang, Nam Giang không đạt điểm số nào về kiểm tra cải cách hành chính. Phước Sơn, Nam Trà My đạt kết quả thấp về công tác tuyên truyền cải cách hành chính.

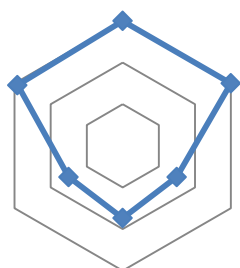
Đánh giá về kết quả chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của các huyện, thị xã, thành phố cũng phần nào phản ánh kết quả tổng hợp của lĩnh vực này mà các huyện, thị xã, thành phố nhận được trong năm 2015. Nhìn chung, các huyện, thị xã, thành phố nhận được kết quả tốt hơn so với năm 2014 về mức độ quyết tâm của lãnh đạo UBND huyện, chất lượng văn bản chỉ đạo, điều hành và công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Các huyện được đánh giá cao qua điều tra xã hội học, trên 85%, cũng là những huyện thuộc nhóm đạt điểm số cao và đứng đầu Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, như Tam Kỳ, Hội An, Điện Bàn, Đại Lộc. Trong khi đó, huyện Quế Sơn, Nông Sơn và Tây Giang, có kết quả đánh giá về công tác chỉ đạo, điều hành thấp nhất với kết quả là 79%.



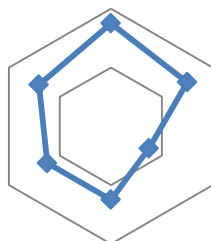
Hình 30: Điểm số đạt được của các huyện, thị xã, thành phố tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính



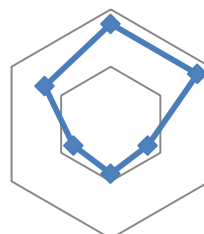
Hình 31: Kết quả theo dõi, tự chấm điểm so sánh với Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành đạt được của các huyện, thị xã, thành phố



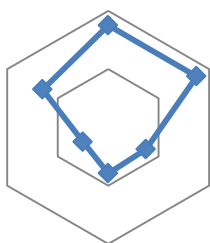
Tam Kỳ



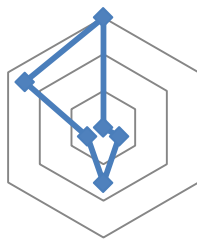
Điện Bàn



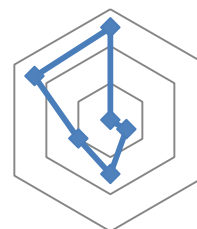
Đại Lộc



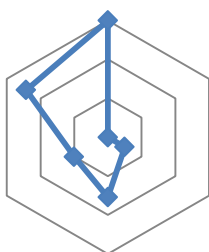
Hội An



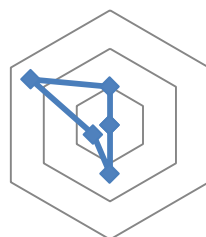
Nam Giang



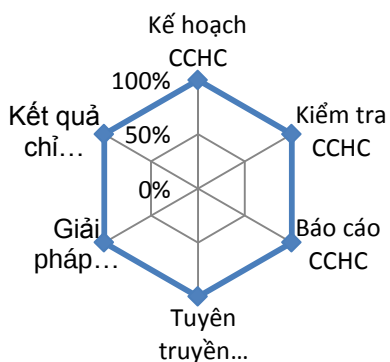
Tây Giang



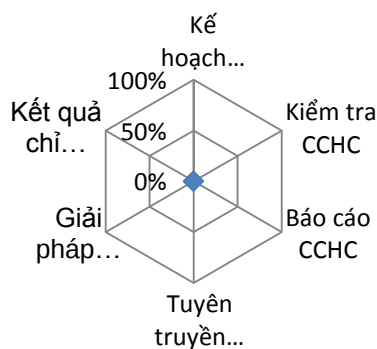
Phú Ninh



Nam Trà My



Tốt nhất



Kém nhất

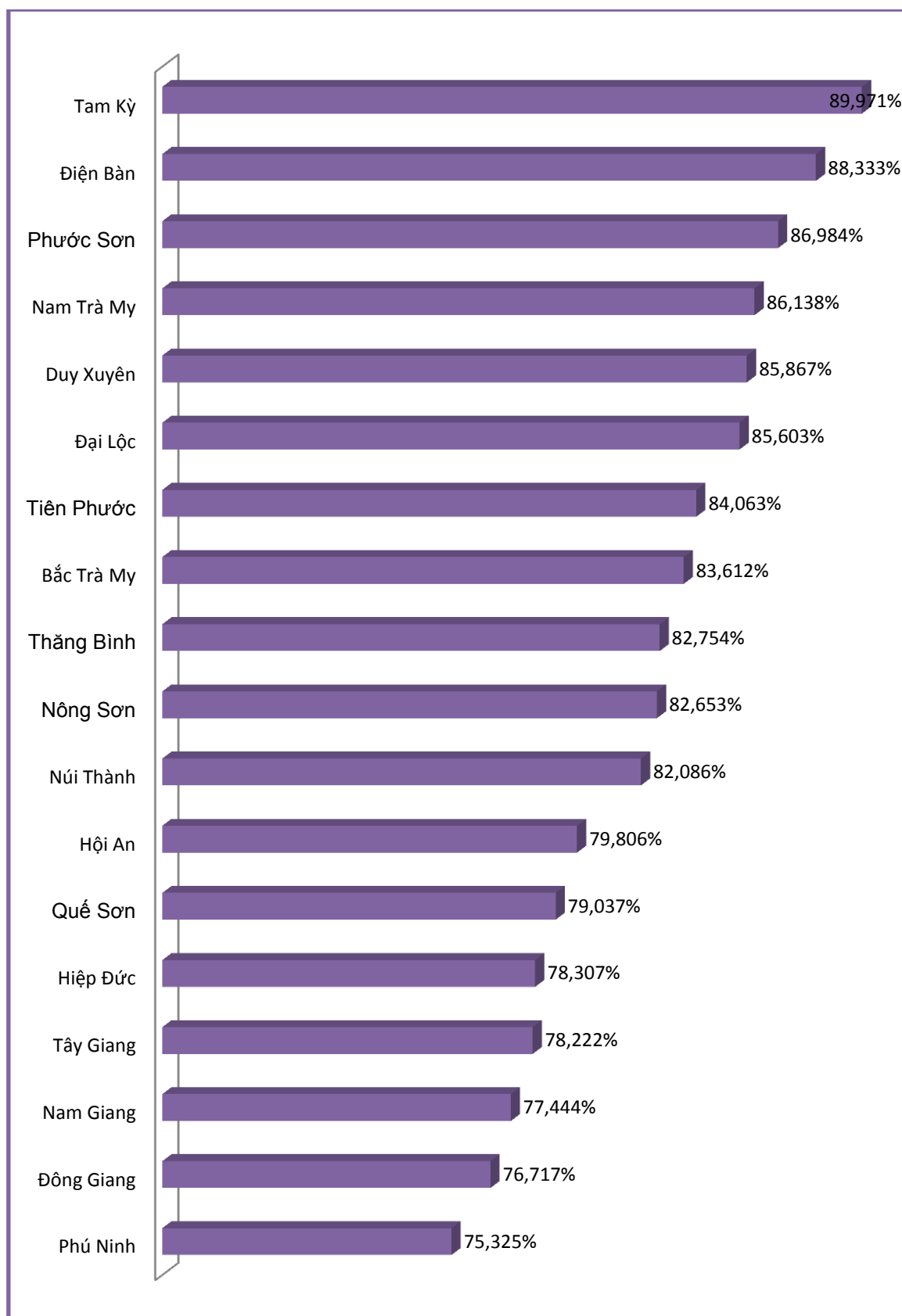
Hình 32: Mức độ thực hiện các tiêu chí của 04 huyện đứng đầu và 04 huyện đứng cuối Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính.

Các biểu đồ “mạng nhện” của 4 huyện có kết quả tốt nhất và 4 huyện có kết quả thấp nhất về Chỉ số thành phần này phản ánh những kết quả đạt được của các huyện, thành phố tại mỗi tiêu chí, cũng như những điểm đạt được

hoặc những mặt còn thiếu sót, hạn chế. Thành phố Tam Kỳ, huyện Đại Lộc nằm trong số huyện, thành phố có Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính cao nhất, tuy nhiên, vẫn cần phải cải thiện ở tiêu chí thành phần giải pháp cải cách hành chính. Kết quả theo dõi, chấm điểm của UBND tỉnh tại lĩnh vực công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính cho thấy có sự tương đồng với kết quả đạt được của các huyện, thị xã, thành phố tại tỷ lệ điểm số tổng hợp của Chỉ số thành phần này.

Thành phố Tam Kỳ, Hội An, thị xã Điện Bàn, huyện Đại Lộc có kết quả Chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cao, tiếp tục khẳng định những kết quả đạt được của cải cách hành chính cùng với sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo địa phương đối với công tác cải cách hành chính. Điều này, đã thể hiện phần nào những nỗ lực của huyện thông qua chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của huyện, công tác theo dõi, đôn đốc thực hiện cải cách hành chính và tổ chức Hội nghị sơ kết, tổng kết công tác cải cách hành chính.

2.2. Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật



Hình 33: Chỉ số thành phần xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL

Kết quả xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 có sự tụt giảm so với năm 2014. Giá trị trung bình của lĩnh vực này năm 2015 đạt 82,38%, thấp hơn 5,9% so với giá trị trung bình của năm 2014. Xác định Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện năm 2015 cho thấy có 10 huyện, thị xã, thành phố đạt Chỉ số thành phần trên mức giá trị trung bình của lĩnh vực xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.

Báo cáo kết quả kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 của UBND tỉnh (Báo cáo số 217/BC-UBND ngày 01/12/2015) cho thấy một cái nhìn toàn diện, tổng thể công tác rà soát, kiểm tra và xử lý văn bản. Về cơ bản, Sở Tư pháp, Phòng Tư pháp đã thực hiện tốt chức năng là cơ quan đầu mối giúp UBND cùng cấp tự kiểm tra 100% các văn bản QPPL do UBND cùng cấp ban hành và kiểm tra theo thẩm quyền các văn bản QPPL của HĐND, UBND cấp dưới ban hành. Công tác kiểm tra, xử lý, rà soát văn bản QPPL được thực hiện thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện và kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý nhiều văn bản trái pháp luật. Ngay từ đầu năm, đã kịp thời tham mưu UBND ban hành Kế hoạch triển khai công tác kiểm tra, xử lý, rà soát văn bản QPPL và tổ chức triển khai thực hiện quyết liệt, đồng bộ từ tỉnh đến huyện.

Lĩnh vực Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL có 4 tiêu chí thành phần được đánh giá qua điều tra xã hội học với số điểm tối đa là 4 điểm: (1) Quy định rõ ràng, kịp thời, mang tính khả thi cao; (2) Không chồng chéo, mâu thuẫn với các văn bản khác; (3) Dễ tiếp cận, tìm hiểu văn bản; (4) Đầy đủ thông tin. Kết quả tổng hợp của 4 tiêu chí thành phần điều tra xã hội học cho thấy thành phố Tam Kỳ có kết quả đánh giá cao nhất, đạt tỷ lệ 82,45%, Phú Ninh tiếp tục có kết quả thấp nhất, đạt tỷ lệ 56,81%. Có 10 huyện, thị xã, thành phố có tỷ lệ điểm cao hơn giá trị trung bình 69,17%.

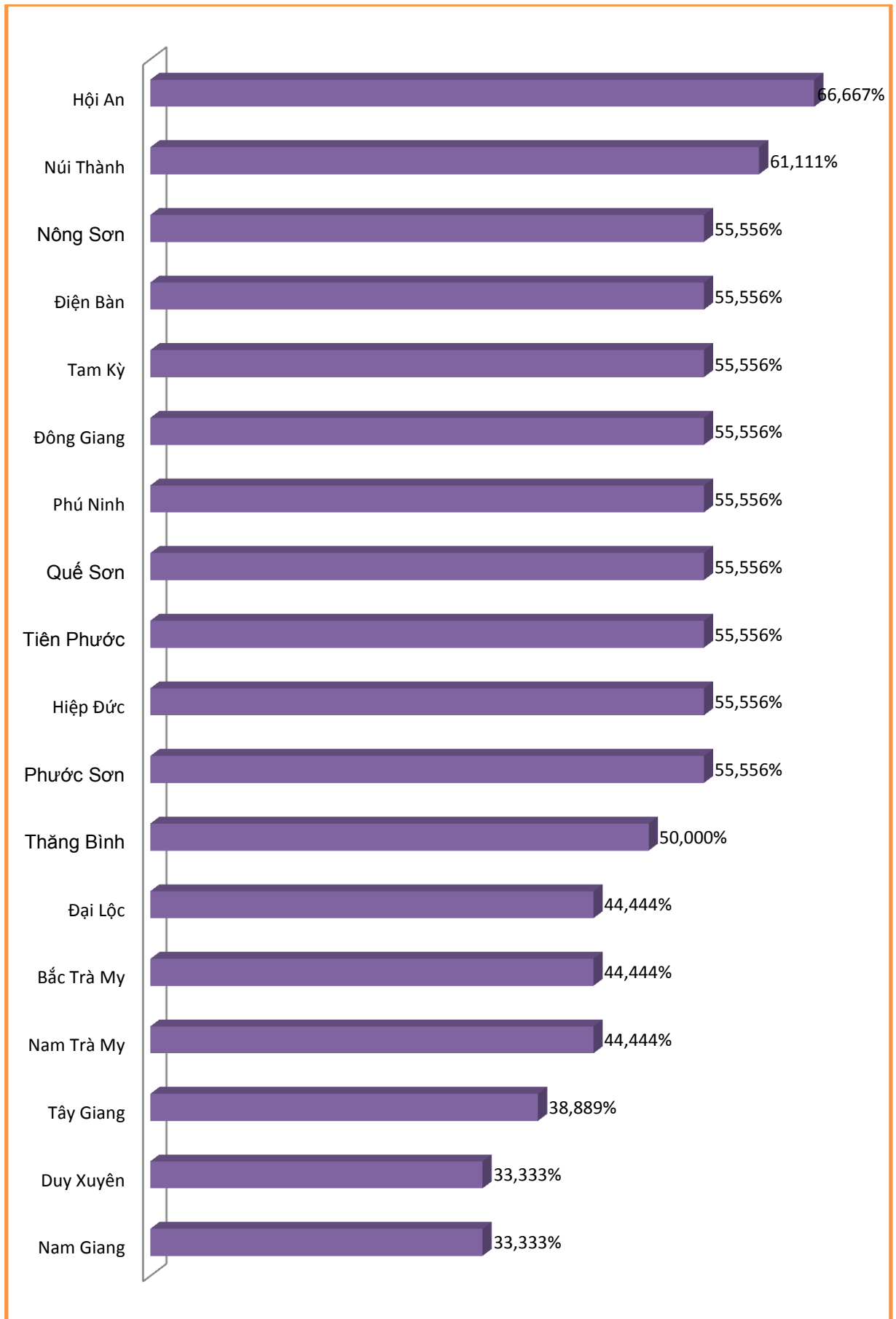
2.3. Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính

Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tại huyện, thị xã, thành phố được đánh giá trên 5 tiêu chí là: rà soát, đánh giá, cập nhật TTHC; thực hiện báo cáo hoạt động kiểm soát TTHC định kỳ và công khai TTHC; bao gồm 8 tiêu chí thành phần: ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC; mức độ thực hiện kế hoạch; xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát; kết quả của các TTHC đã được đơn giản hóa hoặc kiến nghị đơn giản hóa trong năm; thực hiện báo cáo hoạt động kiểm soát TTHC; thực hiện niêm yết, công khai TTHC.

Cũng như các sở, ban, ngành, tại Chỉ số thành phần này, các huyện, thị xã, thành phố đạt kết quả thấp nhất so với các Chỉ số thành phần khác. Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần này chỉ đạt 50,93%, năm 2014 là 36,73%, năm 2013 là 31,25%. Thành phố Hội An đạt điểm số cao nhất với tỷ lệ điểm số đạt được là 66,67%, tiếp theo là huyện Núi Thành. Có 9 huyện cùng đạt kết quả, 55,56%; huyện Tây Giang có kết quả thấp nhất 22,22%. Đây cũng là chỉ số thành phần duy nhất mà cả 18 huyện, thị xã, thành phố đều đạt điểm thấp trong số 8 chỉ số thành phần cấu thành Chỉ số cải cách hành chính.

Kiểm soát TTHC là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính

khả thi của quy định về TTHC, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện TTHC. Tuy nhiên, công tác kiểm soát TTHC tại các huyện, thị xã, thành phố còn nhiều hạn chế trong quá trình triển khai thực hiện. Cũng như các sở, nhiều huyện không đạt yêu cầu về công khai thủ tục hành chính, công khai đầy đủ, đúng quy định TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tỷ lệ TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Trang/Cổng thông tin điện tử (huyện Duy Xuyên, Nam Giang, Tây Giang, Phước Sơn, Đại Lộc). Báo cáo chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2015 (PAPI 2015) cũng đánh giá Chỉ số nội dung Thủ tục hành chính công của tỉnh Quảng Nam ở mức thấp, đạt 6,42/10 điểm, đứng thứ 56/63 tỉnh, thành phố. Bên cạnh những nguyên nhân khách quan như công tác kiểm soát TTHC có khối lượng công việc nhiều, phức tạp, những tồn tại nêu trên còn có nguyên nhân chủ quan do nhận thức của của CBCC về công tác kiểm soát TTHC còn chưa đầy đủ; đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác kiểm soát TTHC tại tỉnh chưa thực sự phát huy vai trò tham mưu cho lãnh đạo các cấp để tổ chức thực hiện tốt công tác này.

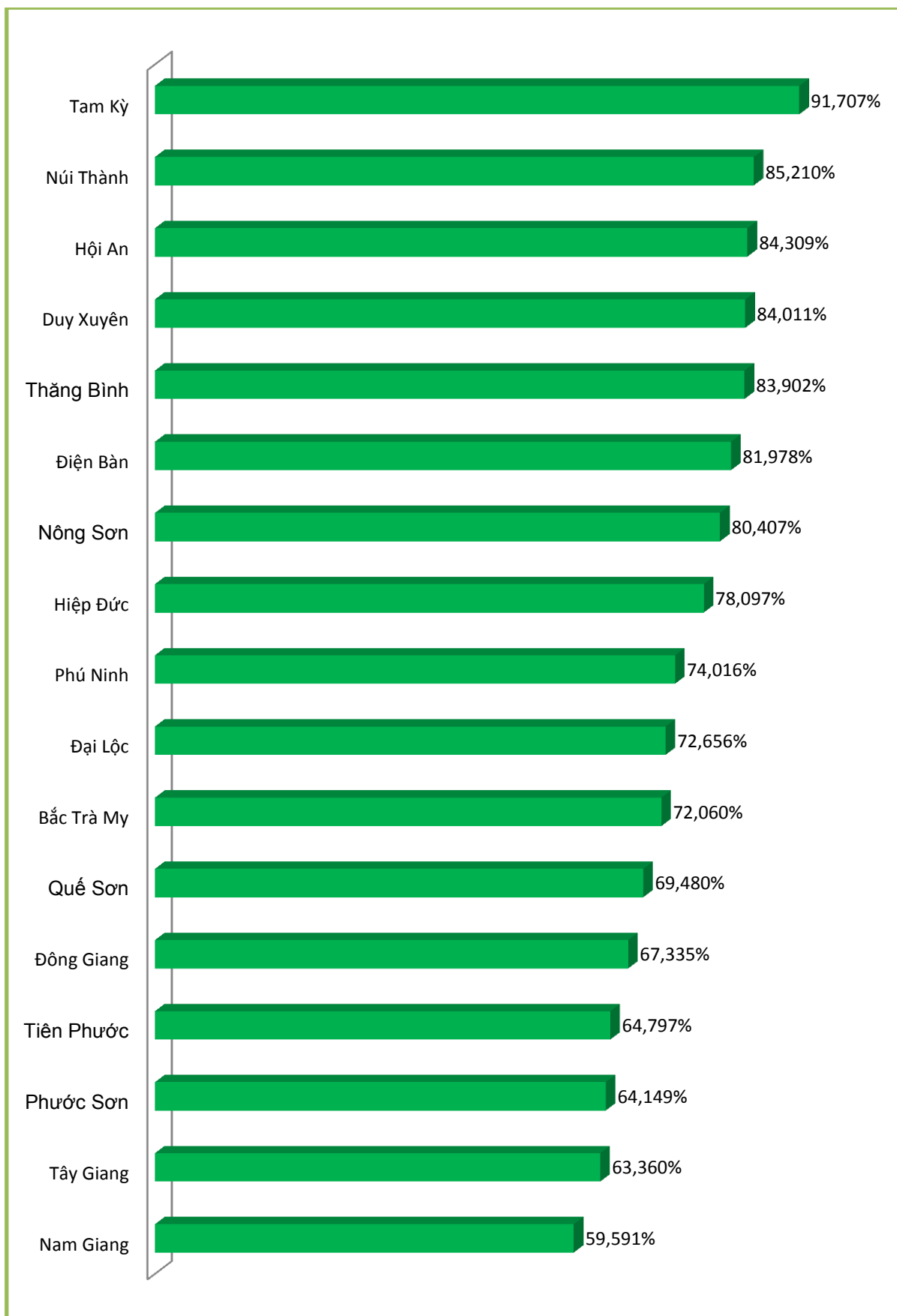


Hình 34: Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính

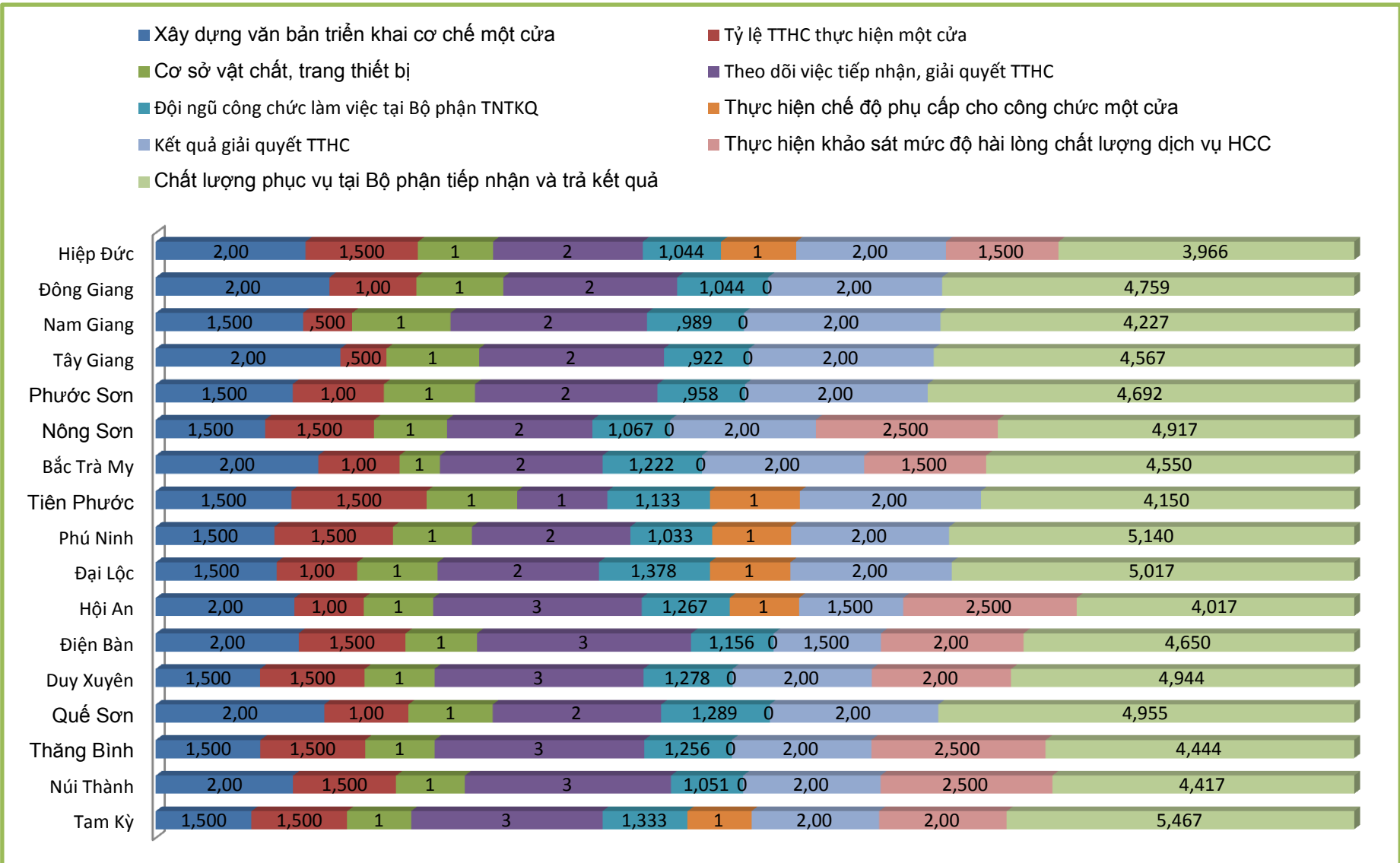
2.4. Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Có thể nói, trong năm 2015, sự chỉ đạo quyết liệt của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những điểm nhấn quan trọng, giải pháp hiệu quả cho các nội dung cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, doanh nghiệp. Các huyện, thị xã, thành phố đã tập trung triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ. Các địa phương đã nghiêm túc thực hiện, có nhiều cách làm mới, tạo sự chuyển biến về chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. UBND thành phố Tam Kỳ, thị xã Điện Bàn, huyện Duy Xuyên ban hành Quy chế phối hợp thực hiện cơ chế một cửa liên thông thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực hộ tịch, bảo hiểm y tế và đăng ký thường trú cho trẻ em dưới 6 tuổi; đăng ký khai tử và xóa đăng ký thường trú; cấp lại bản chính giấy khai sinh cho công dân; thành phố Tam Kỳ ban hành Quy trình một cửa liên thông từ xã lên thành phố ở lĩnh vực bảo trợ xã hội, bổ sung lĩnh vực tư pháp, giáo dục và đào tạo vào thực hiện cơ chế một cửa tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố; thành phố Hội An đưa thủ tục hành chính đăng ký, quản lý cư trú vào tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố; thị xã Điện Bàn triển khai khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp tại địa chỉ <http://danhgiatructuyen.dienban.gov.vn>

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2015 là 75,12%, nhưng vẫn thấp hơn năm 2014 là 0,15%. Nhìn chung, các huyện, thị xã, thành phố trong năm 2015 đã có sự đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nâng cao tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Có 7 huyện, thị xã, thành phố đạt Chỉ số thành phần trên 80%. Thành phố Tam Kỳ có kết quả Chỉ số thành phần này cao nhất trong số 17 huyện, thị xã, thành phố (Nam Trà My là huyện chưa thực hiện cơ chế một cửa), đạt kết quả 91,17%, trong khi đó, huyện Nam Giang tiếp tục là huyện có Chỉ số thành phần thấp nhất là 59,59%.



Hình 35: Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông



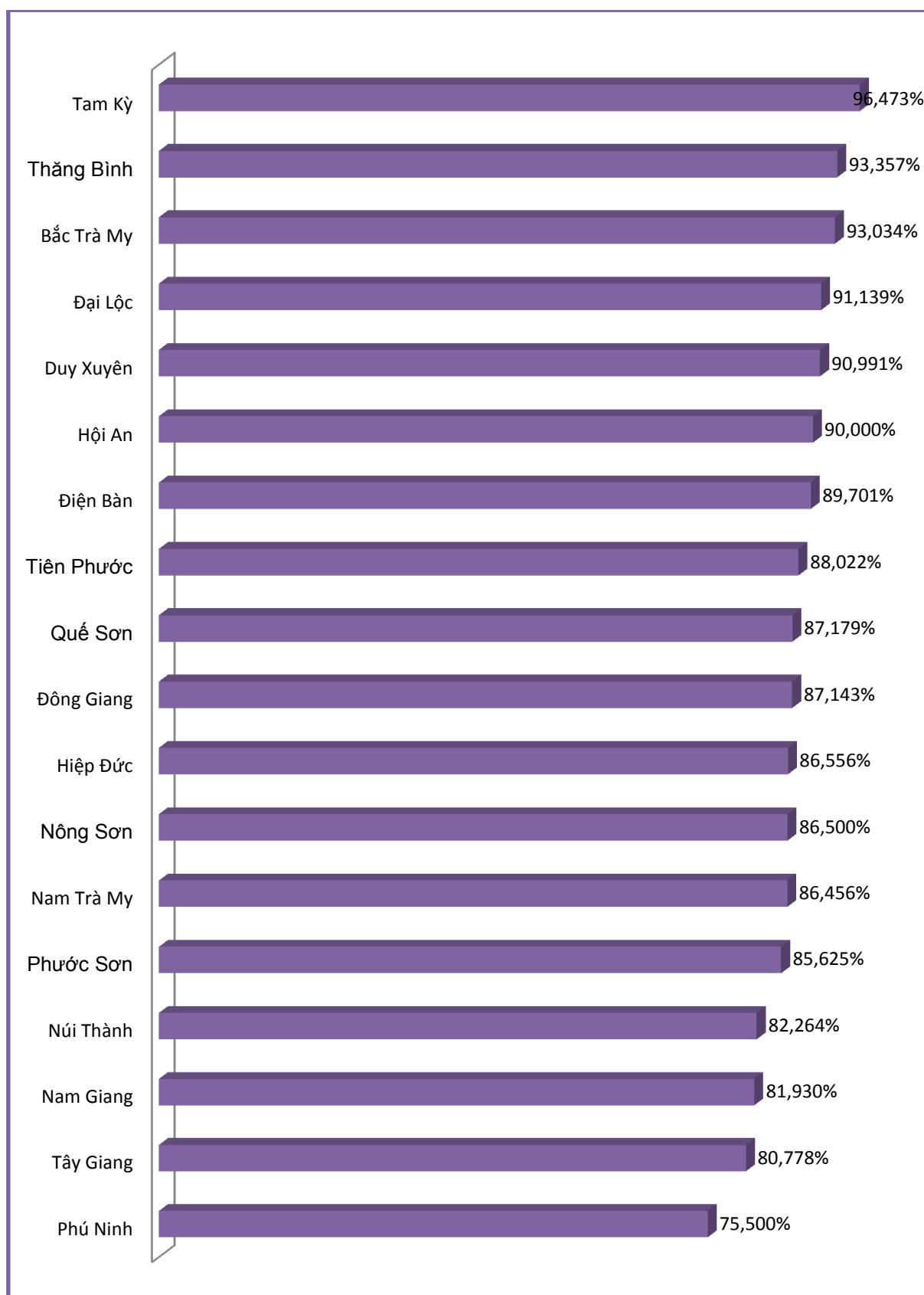
Hình 36: Điểm số đạt được tại các tiêu chí của Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Biểu đồ Hình 36 cho thấy mức độ tự đánh giá, chấm điểm của 5 huyện có kết quả dưới 70% tại chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông phản ánh một thực trạng là nhóm các huyện này chậm cập nhật, ban hành các văn bản triển khai cơ chế một cửa, có số lượng thủ tục hành chính đưa vào thực hiện một cửa còn thấp và chưa thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công do đơn vị cung cấp. Các vấn đề này có mối tương quan với nhau, điều này cần thiết phải có những cải thiện ở các huyện trong thời gian đến.

Chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong xác định Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thông qua điều tra xã hội học được nhìn nhận trên 4 yếu tố: Nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân; Thái độ phục vụ của công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Thời gian giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Chất lượng giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Kết quả điều tra, khảo sát người dân, doanh nghiệp đánh giá về chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở các địa phương đạt tỷ lệ 77,09%, có hơn ½ số huyện, thị xã, thành phố chỉ đạt kết quả đánh giá dưới mức trung bình. Thành phố Tam Kỳ đạt được tỷ lệ đánh giá về chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cao nhất 91,11%, trong khi đó, huyện Hiệp Đức chỉ được đánh giá về chất lượng phục vụ 66,09%.

Phân tích số liệu điều tra đánh giá của người dân về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cho thấy, ở mức trên 90% có thành phố Tam Kỳ, thị xã Điện Bàn, huyện Duy Xuyên, Đại Lộc, Phú Ninh, Nông Sơn; 70% trở xuống có thành phố Hội An, huyện Nam Giang.

2.5. Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước



Hình 37: Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy

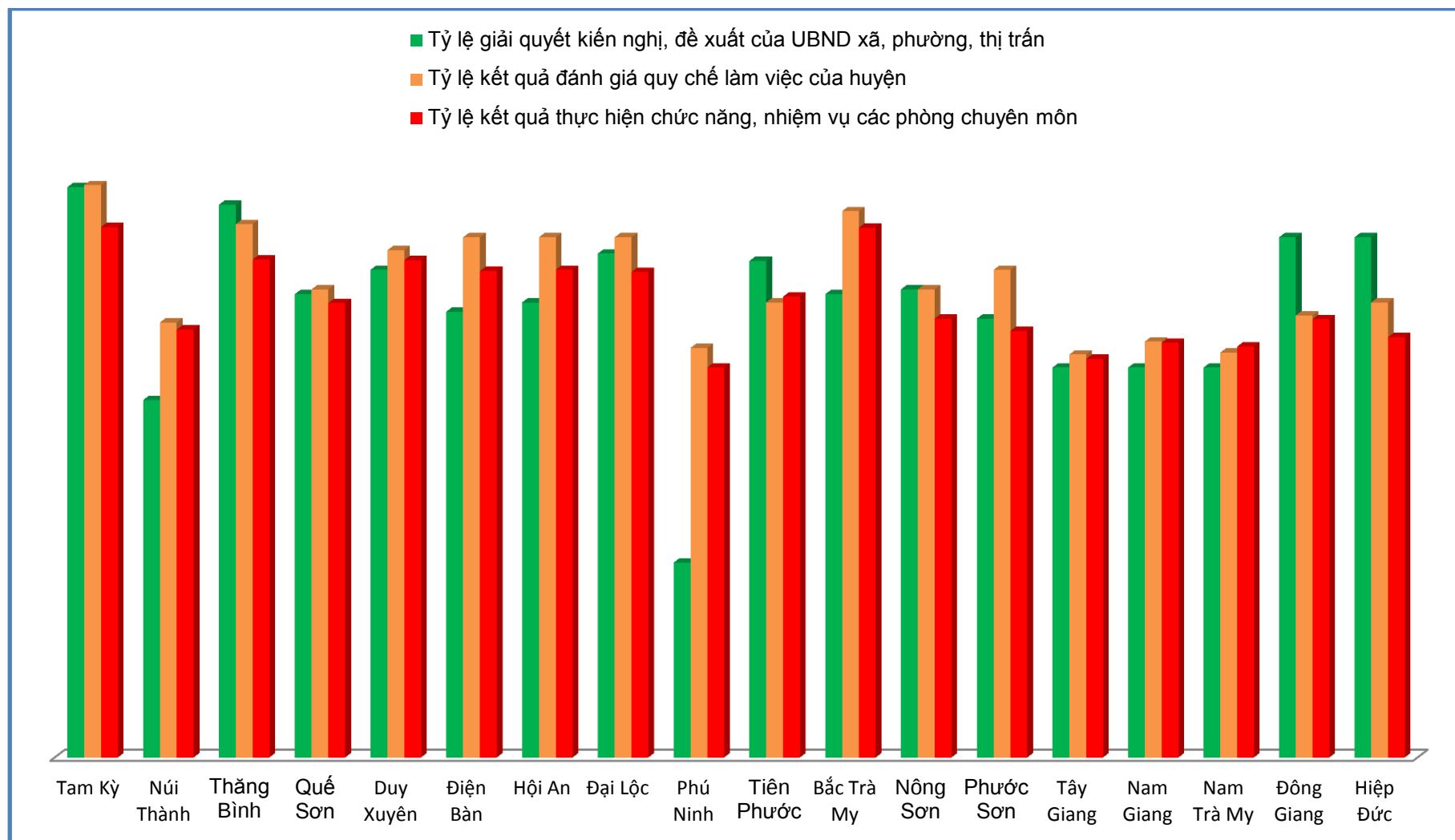
Điểm số mà các huyện, thị xã, thành phố đạt được trong công tác tổ chức

bộ máy hành chính nhà nước trong các năm 2013, 2014, 2015 tương đối ổn định, đây là lĩnh vực được các huyện, thị xã, thành phố tổ chức thực hiện tương đối tốt. Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước năm 2015 có giá trị trung bình cao nhất trong số 8 lĩnh vực, đạt 87,37%, có 10 huyện, thị xã, thành phố đạt giá trị trên mức trung bình, trong đó, có 4 huyện đạt kết quả trên 90%. Thành phố Tam Kỳ đạt Chỉ số thành phần ở lĩnh vực này cao nhất, đạt 96,47%. Trong khi đó, Phú Ninh là huyện có điểm số thấp nhất ở lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, với số điểm là 8,05 đạt Chỉ số thành phần 80,5%. So với kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2014, Tây Giang, Nam Giang vẫn tiếp tục nằm trong nhóm 5 huyện có kết quả Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước thấp nhất.

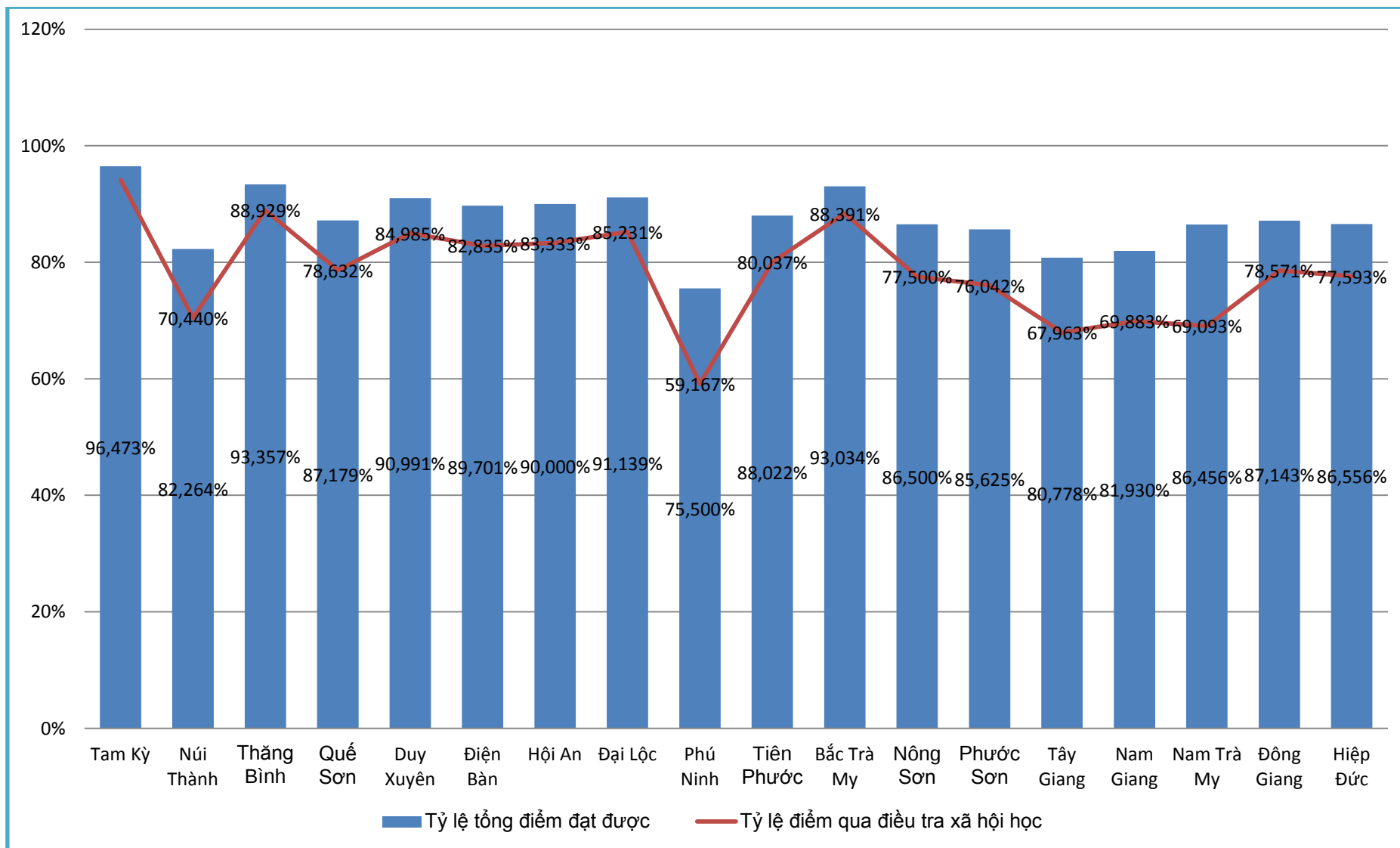
Việc xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cho thấy hầu hết các huyện, thị xã, thành phố đã tổ chức thực hiện tốt nội dung cải cách tổ chức bộ máy, góp phần đạt được Chỉ số cao tại các tiêu chí: tuân thủ các quy định của Chính phủ, UBND tỉnh về tổ chức bộ máy; thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp huyện; thực hiện phân cấp quản lý và kết quả thực hiện quy chế làm việc của huyện.

Kết quả đánh giá về thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan cấp huyện; kết quả thực hiện quy chế làm việc của huyện và công tác giải quyết các kiến nghị, đề xuất của UBND cấp xã được đánh giá dựa trên kết quả điều tra xã hội học. Các kết quả cho thấy giá trị trung bình mà các huyện nhận được ở nội dung này thấp hơn so với giá trị trung bình Chỉ số thành phần của lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước. Theo đó, trung bình tỷ lệ đánh giá về kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan chuyên môn cấp huyện là 77,82%; trung bình tỷ lệ đánh giá về thực hiện quy chế làm việc của các huyện, thị xã, thành phố là 81% và trung bình tỷ lệ đánh giá về giải quyết kiến nghị, đề xuất của xã, phường, thị trấn trực thuộc là 76,98%.

Các địa phương được đánh giá tốt về cải cách tổ chức bộ máy, thực hiện chức năng nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn và kết quả thực hiện quy chế làm việc của huyện đều là những đơn vị đạt chỉ số cao tại Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cũng như tại chính chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy này.

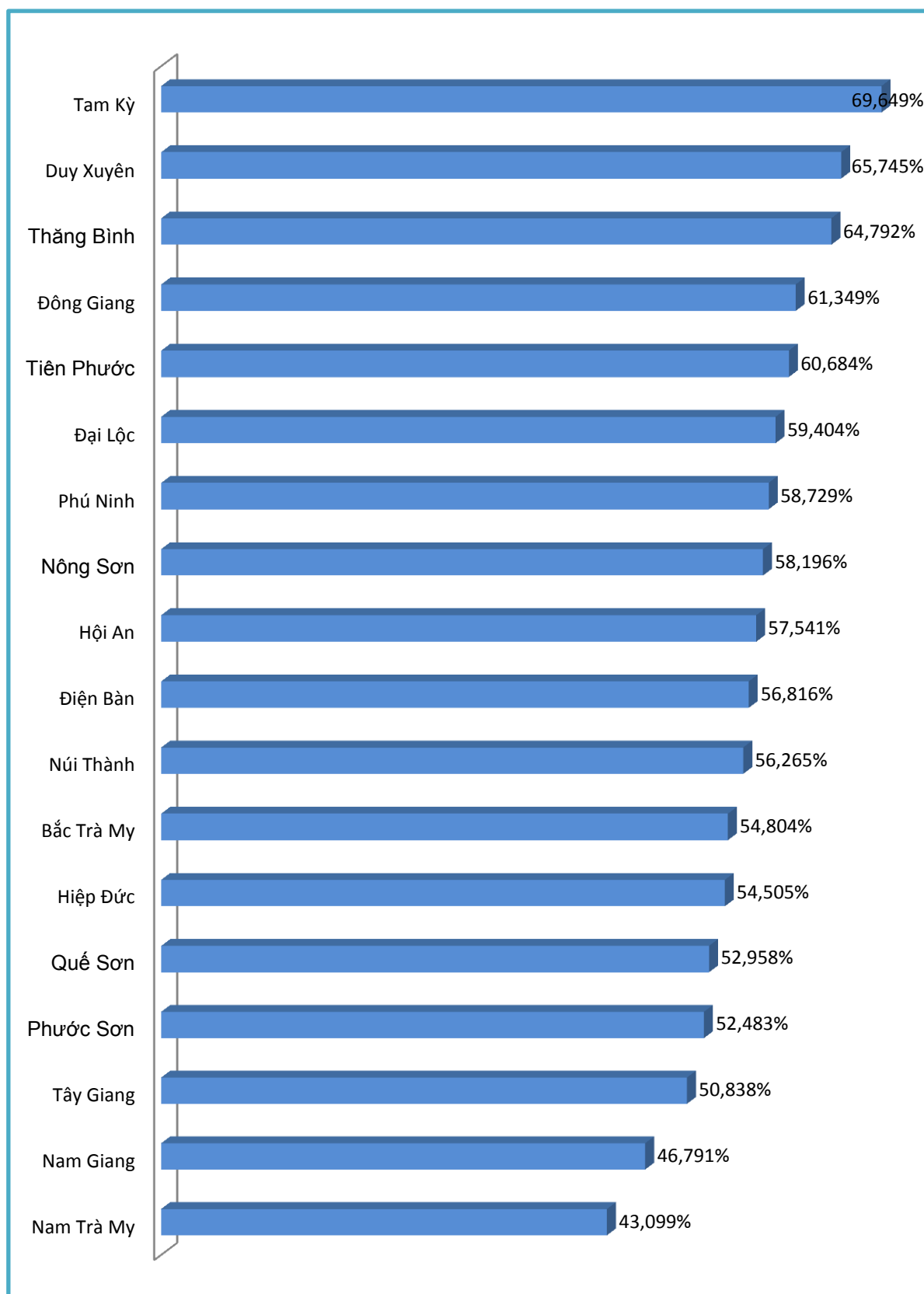


Hình 38: Tỷ lệ đánh giá kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn cấp huyện; kết quả thực hiện quy chế làm việc và kết quả giải quyết kiến nghị, đề xuất của xã, phường, thị trấn thực thuộc



Hình 39: So sánh giữa điểm số đạt được và điểm số qua điều tra xã hội học của Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy

2.6. Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

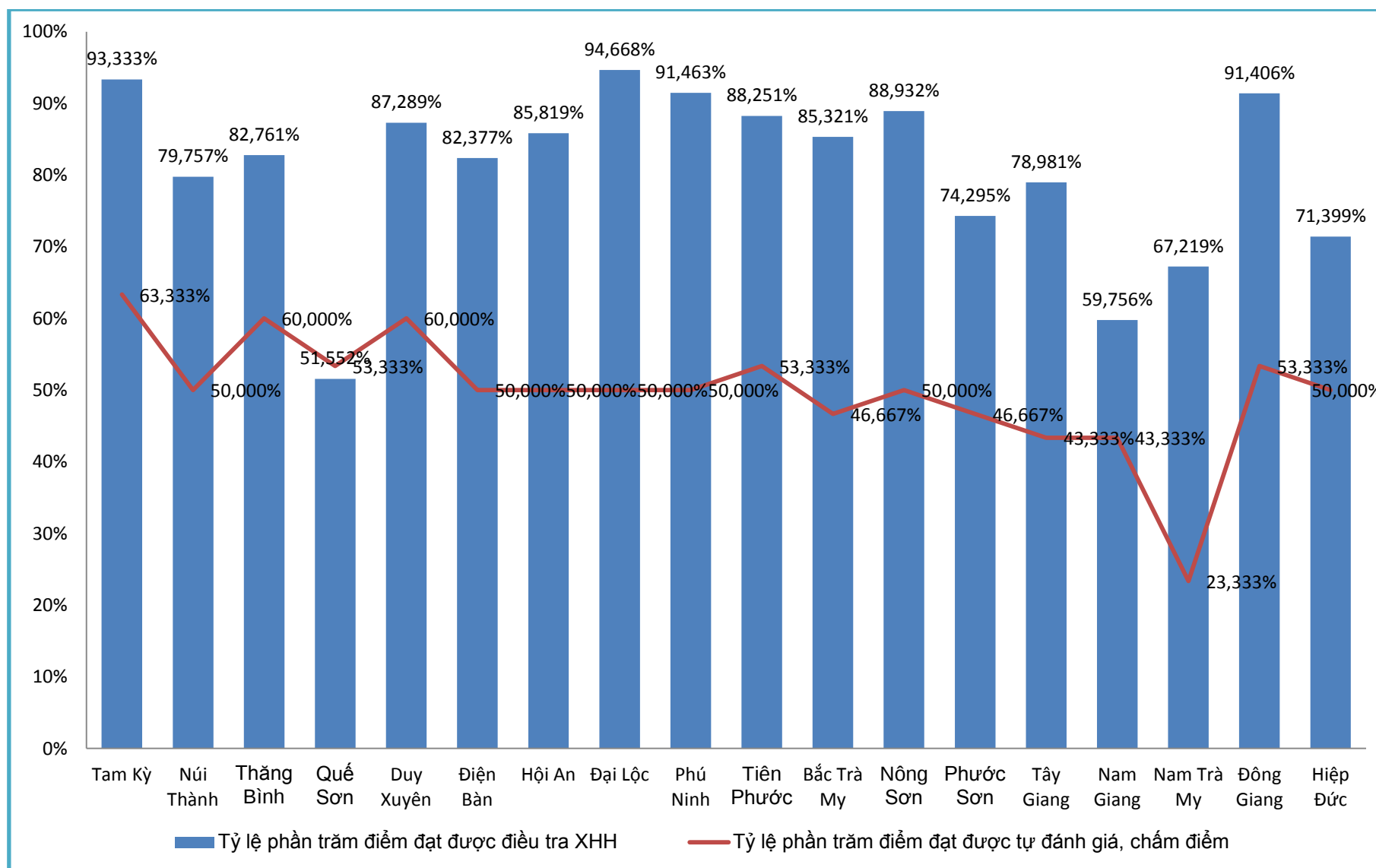


Hình 40: Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần này đạt 56,92%, tiếp tục là lĩnh vực có giá trị trung bình thấp so với các lĩnh vực khác. Có 9 huyện, thị xã, thành phố có kết quả Chỉ số thành phần cao hơn giá trị trung bình. Thành phố Tam Kỳ tiếp tục đạt chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC cao nhất, đạt 69,65%, huyện Nam Trà My có chỉ số thấp nhất đạt 43,10%. Khoảng cách chênh lệch giữa huyện đứng đầu và huyện đứng cuối là 26,55%. Có 13 huyện có kết quả Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thấp dưới 60%.

Tiêu chí chất lượng công chức được đánh giá qua điều tra xã hội học đối với 4 tiêu chí thành phần: Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của công chức; tinh thần trách nhiệm đối với công việc của công chức; thái độ phục vụ của công chức và tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của công chức. Biểu đồ Hình 40 cho thấy các địa phương dẫn đầu chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đạt được tỷ lệ điểm số tương đối cao tại cả 2 tiêu chí tự đánh giá chấm điểm của cơ quan nhà nước và kết quả điều tra xã hội học với cảm nhận, đánh giá của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện, thành phố. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Thành phố Tam Kỳ, Hội An, thị xã Điện Bàn, huyện Đại Lộc, Phú Ninh, Nông Sơn được người dân và doanh nghiệp đánh giá cao về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của công chức; tinh thần trách nhiệm đối với công việc của công chức; thái độ phục vụ của công chức. Tỷ lệ này của thành phố Tam Kỳ là 93,33%, huyện Đại Lộc đạt 94,67% và Đông Giang là 91,41%.

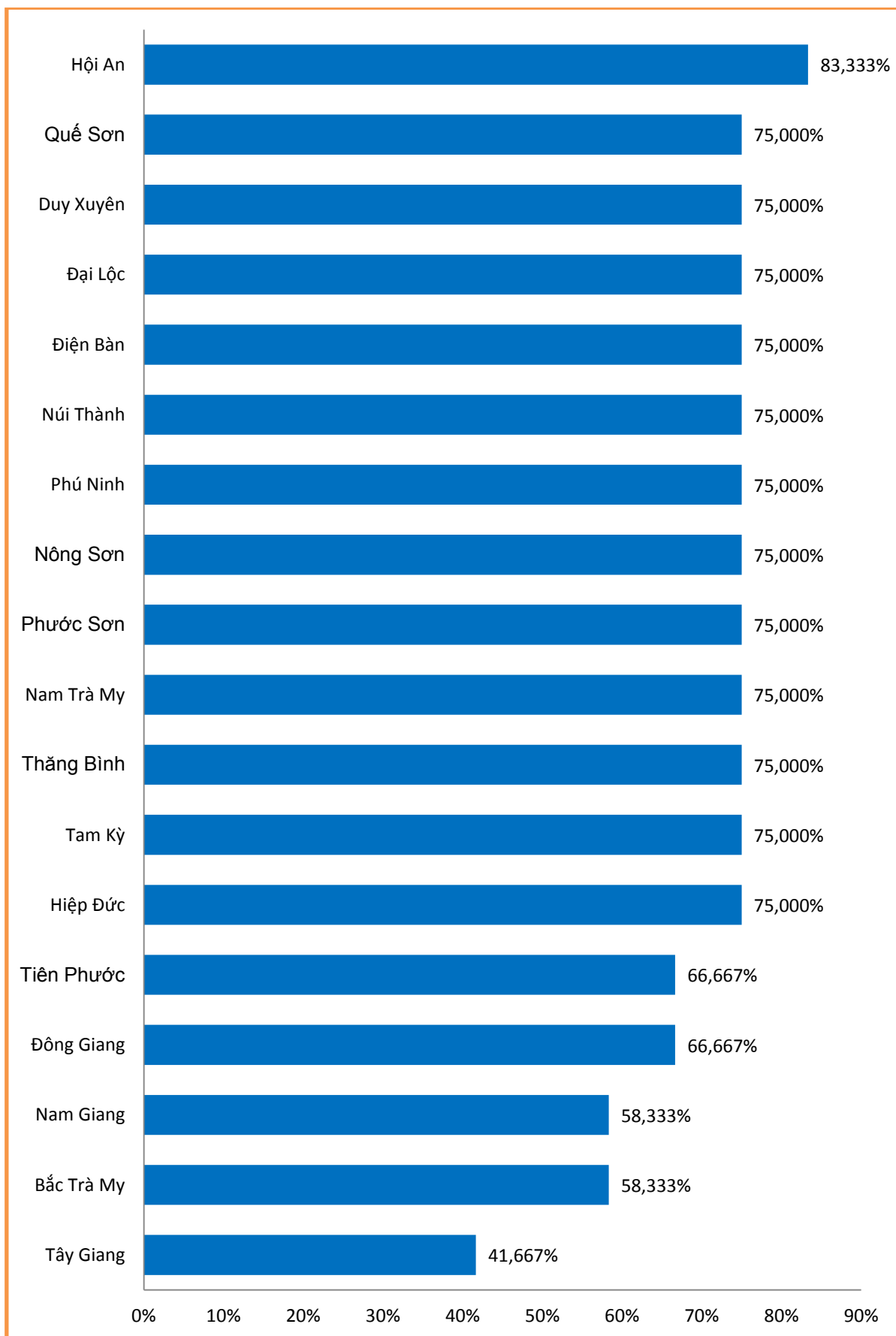
Trong khi đó, 2 huyện đứng cuối chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là Nam Giang, Nam Trà My, có kết quả tự đánh giá chấm điểm chiếm tỷ lệ dưới 50% so với số điểm tối đa cần phải đạt được. Tuy điểm số điều tra xã hội học cao hơn nhưng hầu hết chỉ đạt dưới 70%. Đây cũng là một trong những điều cần có sự quan tâm của các huyện nhằm góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của địa phương.



Hình 41: So sánh tỷ lệ giá trị đạt được qua điều tra xã hội học và qua theo dõi, tự đánh giá của 18 huyện, thị xã, thành phố chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

2.7. Chỉ số thành phần cải cách tài chính công

Giá trị trung bình Chỉ số thành phần cải cách tài chính công năm 2015 là 70,83%. Có 13 huyện, thị xã, thành phố đạt Chỉ số thành phần này cao hơn so với giá trị trung bình. Hội An đạt vị trí cao nhất của bảng xếp hạng ở Chỉ số thành phần cải cách tài chính công, đạt 83,33%. Ở vị trí cuối bảng có 5 huyện có kết quả dưới 75%, bao gồm: Tiên Phước, Đông Giang, Nam Giang, Bắc Trà My, Tây Giang. Các huyện đạt chỉ số thấp do tỷ lệ thu nhập tăng thêm của các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập còn thấp.



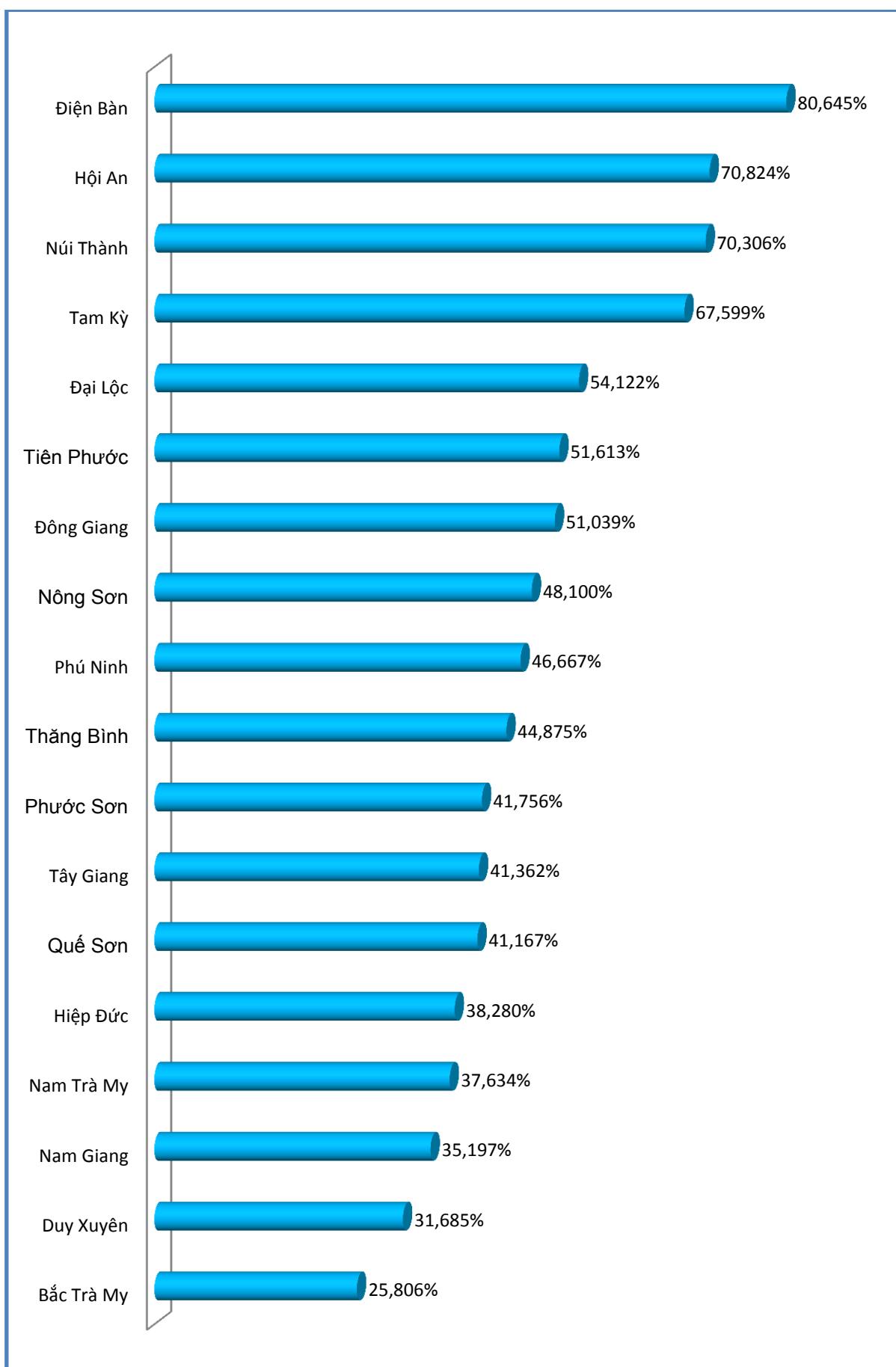
Hình 42: Chỉ số thành phần cải cách tài chính công.

2.8. Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính

Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính năm 2015 của các huyện, thị xã, thành phố có giá trị trung bình là 48,82%, tăng so với năm 2014 là 8,56%. Năm 2014 có 15 huyện có kết quả Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính dưới 50%, tuy nhiên ở năm 2015, con số này còn 10 huyện. Các huyện này còn nhiều hạn chế cung cấp thông tin trên Trang/Cổng thông tin điện tử; cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1,2 và ứng dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành; chưa áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 vào hoạt động.

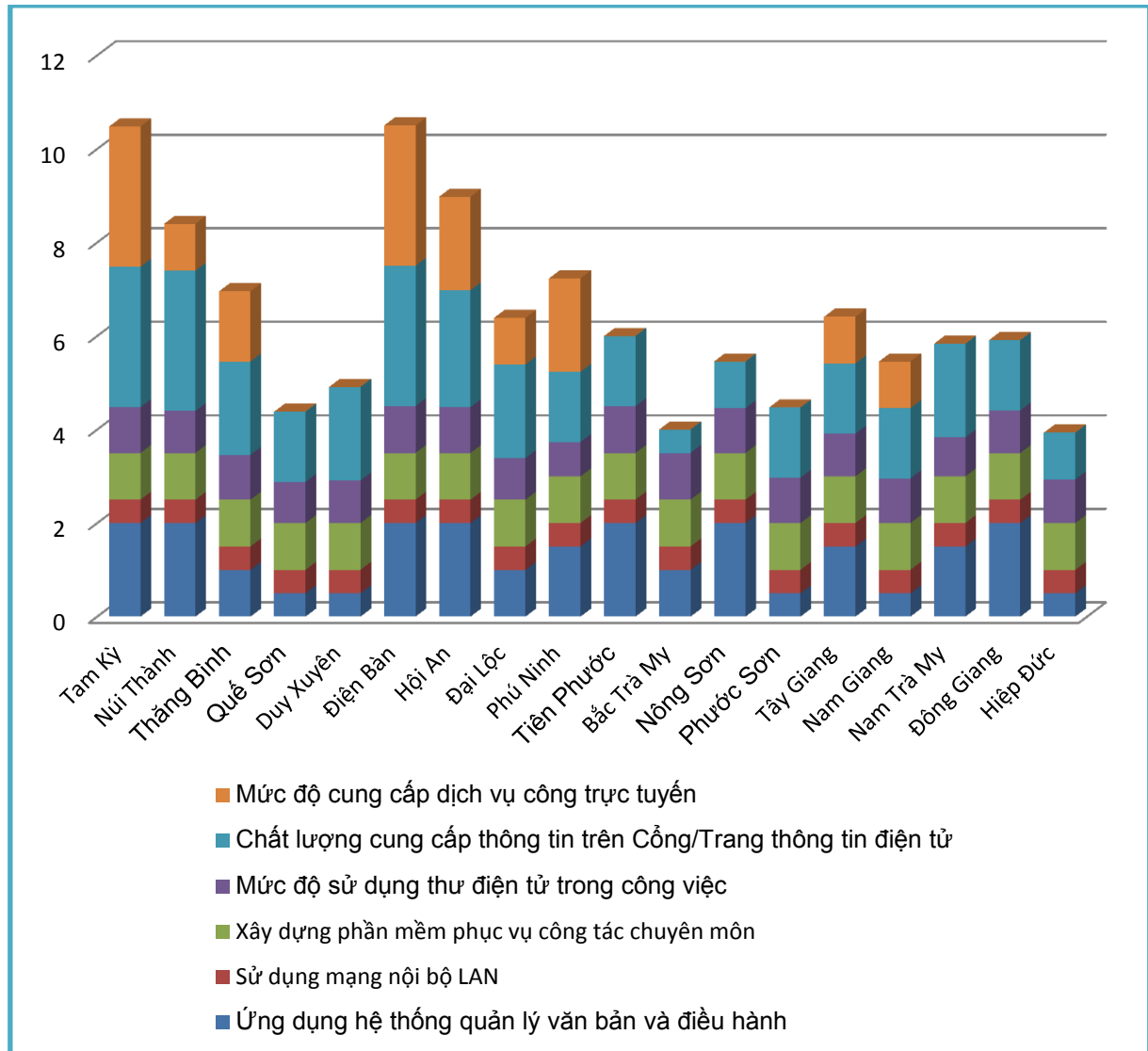
Qua kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cho thấy đa số các huyện, thị xã, thành phố đã có nhiều kết quả tích cực trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động quản lý, điều hành. Các huyện đã có sự quan tâm trong triển khai sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành; xây dựng các phần mềm phục vụ công tác chuyên môn, sử dụng mạng nội bộ để trao đổi công việc (mạng LAN), vận hành cổng/trang thông tin điện tử. Tuy nhiên tỷ lệ các huyện, thị xã, thành phố cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và sử dụng phần mềm một cửa điện tử còn ít (Thành phố Tam Kỳ, thị xã Điện Bàn thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 lĩnh vực đăng ký kinh doanh; thành phố Tam Kỳ, huyện Thăng Bình, Núi Thành sử dụng phần mềm một cửa điện tử). Chất lượng cung cấp thông tin trên Trang/Cổng thông tin điện tử ở các nội dung tính kịp thời của thông tin, mức độ đầy đủ của thông tin và mức độ thuận tiện trong truy cập, khai thác thông tin thực hiện tốt hơn năm 2014, tuy nhiên không có sự đồng đều giữa các huyện, thị xã, thành phố. Các huyện, thị xã, thành phố thực hiện tốt cung cấp thông tin là Tam Kỳ, Hội An, Điện Bàn, Núi Thành. Các huyện thực hiện chưa tốt nội dung này là Bắc Trà My, Nông Sơn, Hiệp Đức.

Phần mềm quản lý văn bản và điều hành có vai trò, ý nghĩa rất quan trọng đối với việc tin học hóa trong giải quyết công việc. Ứng dụng phần mềm quản lý văn bản vào hoạt động quản lý góp phần giảm thời gian, chi phí, giấy tờ và giúp người đứng đầu kiểm soát được quá trình giải quyết công việc. Năm 2015, có 9/18 huyện, thành phố sử dụng tốt phần mềm quản lý văn bản và điều hành là thành phố Tam Kỳ, Hội An, thị xã Điện Bàn, huyện Núi Thành, Phú Ninh, Tiên Phước, Nam Trà My, Nông Sơn, Đông Giang.

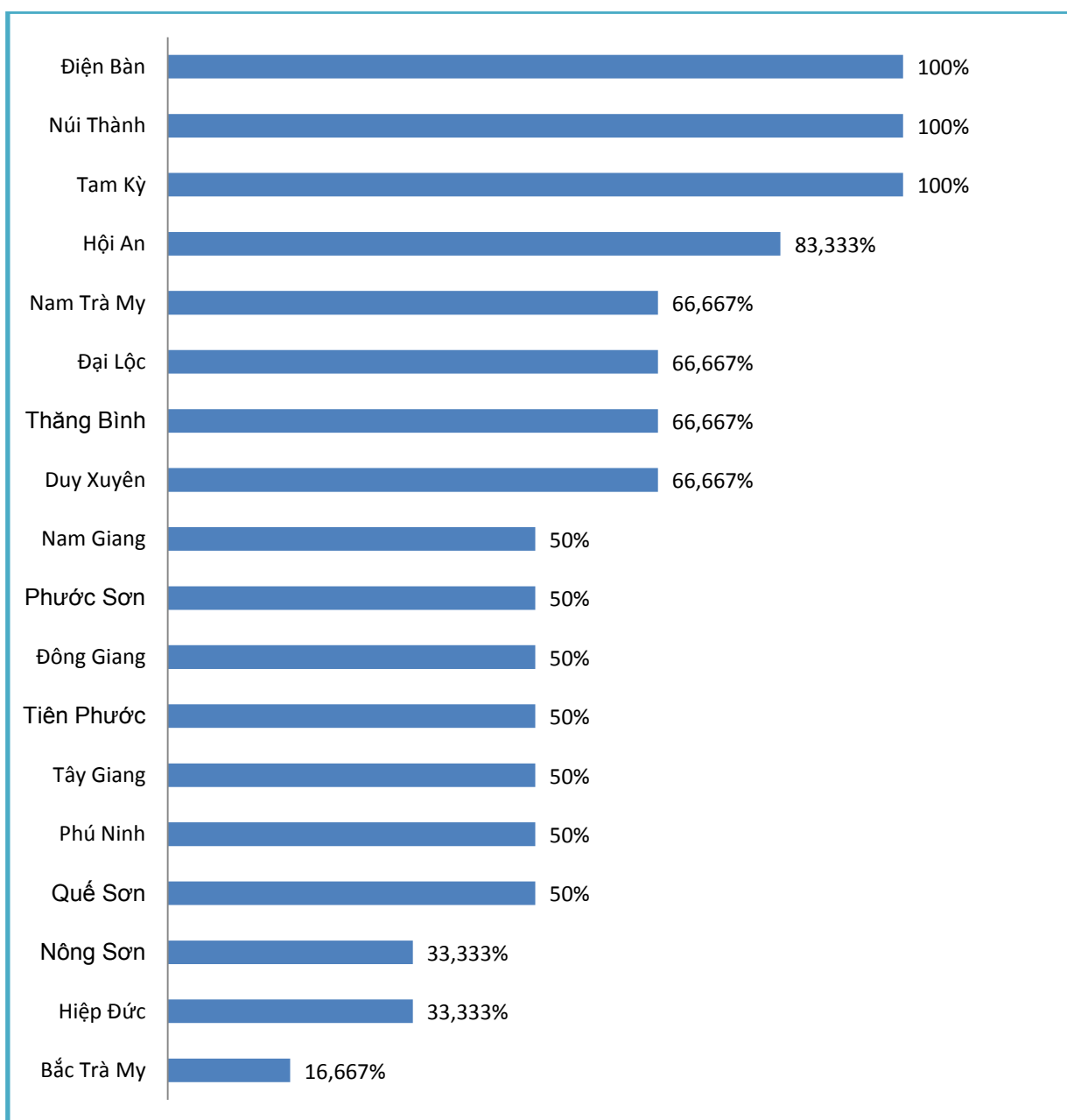


Hình 43: Chỉ số thành phần hiện đại hóa nền hành chính

Qua phân tích chỉ số thành phần ứng dụng CNTT cho thấy mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các huyện, thị xã, thành phố còn rất thấp, các đơn vị chủ yếu cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 hoặc một số dịch vụ công mức độ 2. Các địa phương đạt kết quả khá ở tiêu chí này là thành phố Tam Kỳ, Hội An, huyện Thăng Bình, Tiên Phước, thị xã Điện Bàn, trong đó thành phố Tam Kỳ, thị xã Điện Bàn là 2 địa phương thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3.



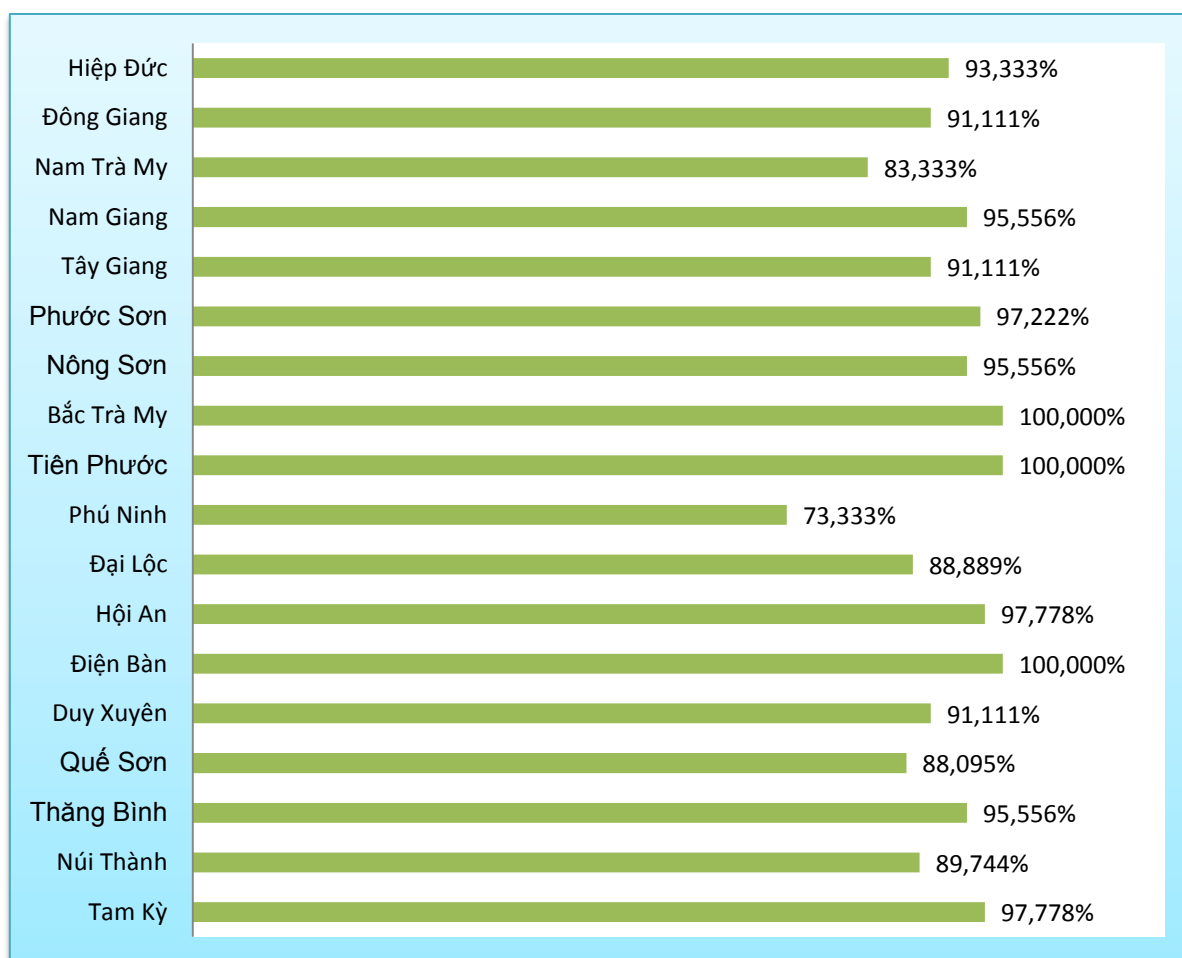
Hình 44: Điểm số của các tiêu chí tại Chỉ số thành phần ứng dụng CNTT



Hình 45: Biểu đồ tỷ lệ đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của huyện, thị xã, thành phố

Tại Biểu đồ tỷ lệ đánh giá chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của huyện, thị xã, thành phố cho thấy các địa phương chỉ đạt kết quả trung bình ở tiêu chí này. Có 4 địa phương đạt kết quả đánh giá trên 80%, 4 địa phương đạt tỷ lệ 66,67%, 7 địa phương được đánh giá 50%, 3 địa phương có kết quả dưới 50%. Qua đó cho thấy, song song với việc đầu tư cơ sở vật chất, các địa phương cần chú trọng việc cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định và phù hợp với nhu cầu sử dụng của người dân, doanh nghiệp trên từng địa bàn.

Kết quả điều tra xã hội học về mức độ sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc của cán bộ, công chức thì thị xã Điện Bàn, huyện Tiên Phước, Bắc Trà My đạt tỷ lệ cao nhất là 100 %, trong khi đó Phú Ninh đạt kết quả thấp nhất 73,33%.



Hình 46: Tỷ lệ sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc

Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trải qua các công đoạn khác nhau, khá phức tạp, mất nhiều thời gian, công sức và phải tuân thủ đúng quy định để được cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận. Tuy nhiên, sau khi được cấp Giấy chứng nhận, cần tiến hành các công việc để duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận đã được cấp. Hoạt động duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận được xác định thông qua việc các địa phương, đơn vị tổ chức đánh giá hàng năm để duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận, báo cáo UBND tỉnh kết quả tổ chức đánh giá.

Các huyện, thị xã, thành phố đạt chỉ số thấp về áp dụng ISO trong cơ quan hành chính nhà nước. Hiện nay, chỉ UBND huyện Núi Thành, Đại Lộc, Quế Sơn, Hiệp Đức, Nông Sơn, Tiên Phước, Phước Sơn, Đông Giang, thành phố Hội An duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2008 vào hoạt động. Báo cáo đánh giá tình hình ứng dụng ISO năm 2015 của Ban Chỉ đạo ISO tỉnh đánh giá việc áp dụng ISO trong các đơn vị còn khó khăn vì sự thay đổi nề nếp, thói quen làm việc cũ, còn chưa có sự đồng thuận của toàn thể cán bộ công

chức. Một số đơn vị vẫn chưa thực sự coi trọng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong công việc. Nguồn kinh phí chi cho ISO chưa được bố trí kịp thời, đầy đủ cũng đã ảnh hưởng đến tiến độ hoàn thành kế hoạch của tỉnh.

PHẦN III KẾT LUẬN

I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Nhận xét chung

Việc triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 có nhiều thuận lợi, do các sở, các huyện đã đúc kết được nhiều kinh nghiệm triển khai trong năm 2014 và 2013. Mặt khác, có sự kế thừa kết quả, phương pháp, cách thức tiến hành, đặc biệt là nhận thức về vai trò ý nghĩa của Chỉ số cải cách hành chính trong quản lý quá trình cải cách hành chính đã được nâng lên, do vậy kế hoạch được triển khai đảm bảo chất lượng, tiến độ và thời gian quy định.

Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 cho thấy kết quả đạt được của các sở, các huyện có xu hướng đồng đều hơn, khoảng cách giữa các sở, các huyện cũng thu hẹp hơn. Kết quả này cho thấy các sở, các huyện đã có sự quan tâm hơn đến công tác cải cách hành chính so với năm 2014. Bằng việc đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành, đề ra các giải pháp, biện pháp cụ thể, thiết thực hơn để nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính, góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính.

Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 sở, huyện đều có giá trị trung bình ở chỉ số thành phần về chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính và chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước cao so với các chỉ số thành phần khác. Hầu hết, các sở, các huyện có vị trí thứ hạng cao Chỉ số cải cách hành chính năm 2015 và các sở, các huyện có sự cải thiện về thứ hạng đều đạt chỉ số thành phần chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính ở mức cao. Điều này cho thấy, các sở, các huyện đã có sự quyết liệt của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp nhằm triển khai thực hiện và nghiêm túc nhận rõ trách nhiệm trong lãnh đạo, chỉ đạo theo Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Theo đó, có thể thấy, sự nhận thức đúng đắn về ý nghĩa, vai trò quan trọng của cải cách hành chính là nhân tố quan trọng, quyết định đến chất lượng công tác cải cách hành chính của các sở, các huyện.

Chỉ số cải cách hành chính sở, huyện đều có giá trị trung bình thấp nhất ở một số tiêu chí thành phần, cụ thể là: Chỉ số thành phần cải cách thủ tục hành chính và Chỉ số thành phần về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức. Điều này thể hiện kết quả đạt được trong các lĩnh vực này vẫn chưa đạt yêu cầu đề ra, cũng như chưa đáp ứng được mong muốn của người dân và xã hội đối với cơ quan hành chính.

2. Ưu điểm và hạn chế

2.1. Ưu điểm

Việc tổ chức công tác tự đánh giá, chấm điểm được các sở, các huyện tiến hành nghiêm túc, khách quan, tương đối chính xác, việc chấm điểm các tiêu chí dựa trên các căn cứ, tài liệu kiểm chứng bảo đảm độ tin cậy cao. Công tác thẩm định được tổ chức khẩn trương, nghiêm túc để UBND tỉnh có cơ sở quyết định điểm đánh giá đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số cải cách hành chính các sở, các huyện một cách khách quan, công bằng.

2.2. Hạn chế

Một số sở, huyện vẫn chưa thực sự quan tâm đến triển khai các nội dung cải cách hành chính. Chỉ số cải cách hành chính vẫn chưa được coi là công cụ trong quản lý công tác cải cách hành chính, do vậy chưa có sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời để chấn chỉnh, cải thiện những điểm còn hạn chế, yếu kém được chỉ ra trong Chỉ số CCHC hằng năm. Một số sở, huyện tự đánh giá chấm điểm thiếu chính xác nên sau khi rà soát, thẩm định đã có sự chênh lệch lớn giữa điểm tự chấm và điểm đánh giá của Sở Nội vụ. Một số sở, huyện chưa quan tâm chỉ đạo chặt chẽ, thường xuyên quyết liệt nên kết quả triển khai chậm so với quy định, báo cáo tự đánh giá, chấm điểm sơ sài, không theo hướng dẫn của Sở Nội vụ và thiếu các tài liệu kiểm chứng, do đó Sở Nội vụ phải yêu cầu bổ sung tài liệu và hoàn thiện lại báo cáo nên ảnh hưởng đến tiến độ thời gian. Việc bố trí kinh phí cho công tác cải cách hành chính nói chung và bố trí nguồn lực (con người, tài chính) nói riêng cho việc triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính vẫn chưa được quan tâm đúng mức.

Việc triển khai cải cách hành chính tại một số sở, ngành, địa phương chưa toàn diện, sâu sát, chưa bám sát mục tiêu và nhiệm vụ của tỉnh. Một số cơ quan, đơn vị chưa có sáng kiến cải cách, chưa tạo ra được chuyển biến đột phá, việc triển khai còn mang tính hình thức.

Công tác thống kê, tổng hợp thuộc một số lĩnh vực quản lý nhà nước chưa được quan tâm đúng mức cho nên đã dẫn tới khó khăn, hạn chế, mất nhiều thời gian trong công tác thẩm định.

II. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG NĂM 2016 VÀ CÁC NĂM TIẾP THEO

Xác định Chỉ số cải cách hành chính đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo triển khai thực hiện một cách thường xuyên, thực chất, đảm bảo đo lường, lượng hoá kết quả triển khai cải cách hành chính hằng năm của các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố. Đây cũng được coi là nhiệm vụ thường xuyên, hằng năm của các sở, các huyện trong thực hiện cải cách hành chính. Để đảm bảo thông tin kịp thời và kết quả Chỉ số cải cách hành chính các năm 2015, đồng thời rút kinh nghiệm để triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính các năm tiếp theo được tốt hơn, phát huy vai trò tích cực của Chỉ số cải cách hành chính trong quản lý quá trình triển khai cải cách hành chính, các sở, các huyện cần tập trung thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp sau:

1. Căn cứ vào Chỉ số CCHC năm 2015 tổ chức triển khai phổ biến, tuyên truyền về kết quả Chỉ số CCHC trong phạm vi sở, ngành, địa phương để nâng cao trách nhiệm của các cấp các ngành, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong cải cách hành chính nhà nước và việc xác định Chỉ số CCHC hằng năm. Căn cứ kết quả Chỉ số CCHC năm 2015 đạt được, phân tích, đánh giá để tìm ra nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng và trách nhiệm của các cơ quan đơn vị trong việc cải thiện, nâng cao chất lượng cải cách hành chính. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp, biện pháp cần thiết trong xây dựng, tổ chức thực hiện kế hoạch cải cách hành chính hằng năm để nâng cao chất lượng, hiệu quả triển khai cải cách hành chính, qua đó duy trì hoặc cải thiện Chỉ số CCHC của đơn vị, địa phương.

2. Các sở, các huyện quan tâm, phối hợp chặt chẽ hơn với Sở Nội vụ trong triển khai kế hoạch xác định Chỉ số CCHC hằng năm để kết quả Chỉ số CCHC được xác định chính xác, khách quan và được công bố đúng thời gian quy định. Tổ chức tự đánh giá, chấm điểm nghiêm túc, thực chất hơn, tránh nặng về thành tích, để kết quả điểm khách quan, chính xác, sát với tình hình triển khai và kết quả đạt được trong cải cách hành chính.

3. Kịp thời rà soát, phản ánh, kiến nghị với UBND tỉnh vấn đề chưa hợp lý về nội dung, phương pháp xác định Chỉ số CCHC để nghiên cứu, điều chỉnh cho phù hợp.

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP HẠNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
NĂM 2013, 2014, 2015 CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

STT	Sở, ngành	Năm 2015		Năm 2014		Năm 2013	
		Vị thứ	Chỉ số	Vị thứ	Chỉ số	Vị thứ	Chỉ số
1	Sở Công Thương	1	80,98	3	76,62	2	79,15
2	Ban QL các KCN Quảng Nam	2	80,44	9	73,84	18	64,31
3	Sở Thông tin và Truyền thông	3	80,13	5	75,96	1	82,08
4	Sở Nội vụ	4	79,74	6	75,27	8	72,82
5	Sở Văn hóa-Thể thao và Du lịch	5	78,2	17	68,98	19	61,12
6	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6	78,07	1	78	3	77,27
7	Sở Tài nguyên và Môi trường	7	76,15	2	77,24	4	77,25
8	Sở Tài chính	10	75,84	12	72,09	6	76,22
9	Sở Tư pháp	8	75,66	14	70,69	13	67,72
10	Sở Giao thông vận tải	9	75,27	4	76,4	5	77,18
11	Văn phòng UBND tỉnh	11	74,84	19	66,09	14	67,49

STT	Sở, ngành	Năm 2015		Năm 2014		Năm 2013	
		Vị thứ	Chỉ số	Vị thứ	Chỉ số	Vị thứ	Chỉ số
12	Sở Xây dựng	12	74,83	16	69,46	20	61,09
13	Sở Khoa học và Công nghệ	13	74,52	8	74,49	15	67,11
14	Sở Ngoại vụ	14	74,28	10	72,85	12	68,09
15	Thanh tra tỉnh	15	73,73	13	72,04	7	75,32
16	Sở Kế hoạch và Đầu tư	16	73,13	7	74,78	10	71,77
17	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	17	72,87	11	72,68	17	65,19
18	Ban Dân tộc	18	71,52	20	65,22	22	52,97
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	19	69,73	18	67,86	9	72,23
20	BQL Khu KTM Chu Lai	20	69,33	15	69,47	16	65,97
21	BQL PT Khu ĐTM Điện Nam-Điện Ngọc	21	67,64	21	65,04	11	68,89
22	Sở Y tế	22	63,04	22	57,31	21	56,69

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP HẠNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
NĂM 2013, 2014, 2015 UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

STT	Huyện, thị xã, thành phố	Năm 2015		Năm 2014		Năm 2013	
		Vị thứ	Chỉ số	Vị thứ	Chỉ số	Vị thứ	Chỉ số
1	Tam Kỳ	1	81,61	2	79,16	5	73,15
2	Điện Bàn	2	79,53	1	79,55	1	80,68
3	Hội An	3	78,46	4	77,33	2	78,96
4	Núi Thành	4	76,53	8	72,61	8	71,12
5	Thăng Bình	5	73,46	5	74,92	3	77,13
6	Đại Lộc	6	72,56	3	78,98	6	71,58
7	Nông Sơn	7	70,81	13	68,1	12	65,52
8	Duy Xuyên	8	70,17	10	70,66	4	76,04
9	Đông Giang	9	69,62	12	68,72	10	67,93
10	Tiên Phước	10	69,22	9	71,02	13	63,43
11	Hiệp Đức	11	68,6	6	73,31	11	66,4
12	Quế Sơn	12	68,36	11	69,77	9	68,56
13	Bắc Trà My	13	64,9	15	60,98	14	61,59
14	Phú Ninh	14	64,86	7	72,63	7	71,52
15	Phước Sơn	15	63,59	14	64,87	15	55,47
16	Tây Giang	16	57,44	16	59,63	16	53,21

17	Nam Giang	17	54,66	17	52,71		
18	Nam Trà My	18	48,51	18	42,74		