

Số: 1107 /BC-SNV

Quảng Nam, ngày 26 tháng 5 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả chỉ số Cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX) năm 2019

I. Đánh giá chung

Ngày 19/5/2020, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố kết quả xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (PAR INDEX 2019). Theo đó, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 330 /QĐ-BNV ngày về phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, kết quả năm 2019, tỉnh Quảng Nam đạt **80.84 điểm (tăng 5.62 điểm so với năm 2018, xếp hạng: 35/63 tỉnh, thành phố cả nước, tăng 9 bậc so với năm 2018. Đứng vào nhóm các tỉnh đạt chỉ số trung bình trên 80%).**

Trong các tỉnh, thành phố thuộc khu vực Bắc Trung Bộ và Duyên hải Miền trung, Quảng Nam xếp hạng **8/14** tỉnh, thành phố thuộc khu vực, đứng đầu là Thành phố Đà Nẵng.

Phụ lục1: Chỉ số Par Index tỉnh Quảng Nam từ năm 2013 - 2019

Năm đánh giá	Điểm BNV thẩm định	Điểm đánh giá tác động của CCHC	PAR INDEX (%)	Xếp hạng (63 tỉnh, thành cả nước)
2013	43,60	29,51	73,11	52
2014	50,00	31,29	81,29	35
2015	53,00	31,43	84,43	38
2016	44,34	29,32	73,66	32
2017	43,42	29,85	73,27	52
2018	44,97	30,25	75,22	44
2019	51.99	28.86	80.84	35

II. Phân tích chi tiết các lĩnh vực, tiêu chí và tiêu chí thành phần về chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của tỉnh Quảng Nam năm 2019.

Căn cứ vào tình hình, kết quả thực hiện về công tác cải cách hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh và ý kiến của các Bộ, ngành (Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp, Bộ Tài chính, Bộ Khoa học & công nghệ và Bộ Thông tin & Truyền thông) về kết quả thẩm định, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2019, cụ thể:

Tổng số điểm của tỉnh Quảng Nam đạt được: **80.84/100 điểm**, đứng vị thứ **35/63** tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương, cụ thể:

+ Điểm thực hiện công tác cải cách hành chính đạt: **51.99/66.5 điểm**, xếp thứ **15/63** tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương.

+ Điểm chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp (SIPAS) đạt: **8.17/10 điểm**, xếp thứ **46/63** tỉnh, thành phố, trực thuộc Trung ương.

+ Điểm điều tra XHH đối với nhóm đối tượng là Đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý của sở; Chủ tịch UBND, Phó Chủ tịch UBND các huyện Thăng Bình, Phú Ninh, Núi Thành đạt: **17.19/23.5 điểm**.

+ Điểm tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội đạt: **3.5/6 điểm**.

1. Các tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính năm 2019

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa (100 điểm)	Điểm Hội đồng thẩm định	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được (H=D+E+F+G)	Tổng điểm bị trừ (K=C-H)	Vị thứ xếp hạng/ 63 tỉnh, thành phố
				Khảo sát công chức, lãnh đạo quản lý	Chỉ số SIPAS	Tác động của CCHC đến PT KT-XH của tỉnh			
A	B	C	D	E	F	G	H	K	F
1	Công tác chỉ đạo điều hành về cải cách hành chính.	8.5	7.4				7.4	- 1.1	29
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh.	10	5	3.57			8.57	-1.44	45
3	Cải cách thủ tục hành chính	14	12.44				12.44	-1.56	41
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	12	6.5	2.88			9.38	-2.62	24

5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	14	7	4.46			11.46	-2.54	31
6	Cải cách tài chính công	12.5	7.14	3.09			10.23	-2.27	15
7	Hiện đại hóa hành chính	13	6.5	3.19			9.69	-3.31	50
8	Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh	16			8.17	3.5	11.67	-4.33	48

Bảng 1: Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của tỉnh Quảng Nam.

Theo bảng Kết quả chỉ số cải cách hành chính trên cho thấy:

- Có 3 tiêu chí đạt chỉ số thành phần trên 80%, cụ thể:

+ Công tác Chỉ đạo điều hành CCHC: 87.10% (***Xếp vị thứ 29/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

+ Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL: 85.66% (***Xếp vị thứ 45/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

+ Cải cách thủ tục hành chính: 88.87% (***Xếp vị thứ 41/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

+ Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: 81.84% (***Xếp vị thứ 31/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

+ Cải cách tài chính công: 81.86% (***Xếp vị thứ 15/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

- Có 3 tiêu chí đạt chỉ số thành phần trên 70%, cụ thể:

+ Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước: 78.19% (***Xếp vị thứ 24/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

+ Hiện đại hóa hành chính: 74.52% (***Xếp vị thứ 50/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

+ Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển KT-XH của tỉnh: 72.92% (***Xếp vị thứ 48/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương***).

2. Kết quả đánh giá cụ thể từng tiêu chí:

2.1. Công tác chỉ đạo điều hành CCHC:

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 2: Kết quả điểm Chỉ số thành phần công tác Chỉ đạo điều hành

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CCHC	8.5	7.4	- 1.1
1.1	Thực hiện kế hoạch CCHC	1.5	1.45	- 0.1
1.2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	0.5	0.5	
1.3	Công tác kiểm tra CCHC	2	1.94	
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	1	1	
1.5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	2	1.5	- 0.5
1.6	Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1.5	1	- 0.5

- Điểm đạt được: 7.4 điểm, trừ: 1.1 điểm.

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

-Tiêu chí 1.5: Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính, đạt 1.5 điểm, trừ 0.5 điểm.

+ Nguyên nhân: Theo quy định, địa phương có từ 3 sáng kiến được công nhận mới đạt điểm tối đa là 2 điểm, tỉnh Quảng Nam có 2 sáng kiến được Hội đồng thẩm định công nhận nên đạt 1.5 điểm, cụ thể là: (1) Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh; (2) Quy định đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh tại Quyết định số 2538/QĐ-UBND ngày 7/8/2019.

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Sở Nội vụ.

- Tiêu chí 1.6: Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, đạt 1 điểm, trừ 0.5 điểm.

+ Nguyên nhân: Theo Báo cáo số 11840/BC-VPVP ngày 28/12/2019 của Văn phòng Chính phủ, tỉnh Quảng Nam có 4 nhiệm vụ hoàn thành muộn so với thời gian quy định.

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Văn phòng UBND tỉnh.

2.2. Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh:

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 3: Kết quả điểm lĩnh vực xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
2	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI TỈNH	10.00	8.57	- 1.44
2.1	<i>Theo dõi thi hành pháp luật (TDTHPL)</i>	2	2	
2.2	<i>Xử lý VBQPPL sau rà soát, hệ thống hóa</i>	1.5	1.5	
2.3	<i>Xử lý văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra</i>	1.5	1.5	
2.4	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	5	3.57	- 1.44
2.4.1	Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1.00	0.78	
2.4.2	Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1.00	0.80	
2.4.3	Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1.50	1.05	
2.4.4	Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1.50	0.92	

- Điểm đạt được: 8.57 điểm, (trong đó, điểm thực hiện: 5 điểm, điểm điều tra XHH: 3.57 điểm), **mất 1.44 điểm**.

Hội đồng thẩm định đánh giá tỉnh đạt 100% việc thực hiện các nhiệm vụ về công tác tư pháp, cụ thể:

- + Theo dõi thi hành pháp luật tại tỉnh đạt 100%.
- + Xử lý Văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát, hệ thống hóa đạt 100%.
- + Xử lý văn bản phát hiện qua kiểm tra đạt 100%.
- Cơ quan theo dõi lĩnh vực này: Sở Tư pháp

Nội dung bị trừ điểm: Tác động của cải cách hành chính đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành, đạt 3.57 điểm, mất 1.44 điểm.

+ Nguyên nhân: Đây là kết quả đánh giá tác động cải cách hành chính đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành của đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý các sở; Lãnh đạo UBND các huyện Thăng Bình, Núi Thành, Phú

Ninh. Việc đánh giá được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả đánh giá chỉ đạt 3.57/4 điểm.

2.3. Cải cách thủ tục hành chính:

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 4: Kết quả điểm lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	14.00	12.44	-1.56
3.1	<i>Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)</i>	1.00	1	
3.1.1	Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền	0.50	0.5	
3.1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC	0.50	0.5	
3.2	<i>Công bố, công khai thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ</i>	3.50	2	
3.2.1	Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh	0.25	0.25	
3.2.2	Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố	0.25	0.25	
3.2.3	Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC	0.75	0.75	
3.2.4	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	0.75	0.75	
3.2.5	Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị	0.75	0	-0.75
3.2.6	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh	0.75	0	-0.75
3.3	<i>Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông</i>	3.50	3.5	
3.3.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	1.00	1	

3.3.2	Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt	0.50	0.5	
3.3.3	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp	1.00	1	
3.3.4	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	1.00	1	
3.4	<i>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC</i>	5.00	4.94	
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.50	1.48	
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.50	1.47	
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.00	0.98	
3.4.4	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0.25	0.25	
3.4.5	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	0.75	0.75	
3.5	<i>Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh</i>	1	1	
3.5.1	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0.75	0.75	
3.5.2	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	0.25	0.25	

- **Điểm đạt được: 12.44 điểm, mất: 1.56 điểm.**

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

- Tiêu chí 3.2.5: Công khai TTHC trên cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

+ Tỉnh Quảng Nam không có điểm ở tiêu chí này, nguyên nhân:

+ Hội đồng thẩm định kiểm tra trực tiếp trên Cổng TTĐT tỉnh và có ý kiến như sau:

(1) Khi truy cập vào Trang tin điện tử của UBND cấp huyện thuộc tỉnh Quảng Nam, thấy số lượng TTHC được công khai không thống nhất về số lượng và nội dung, ví dụ: Huyện Thăng Bình có 329 TTHC, thị xã Điện Bàn có 426 TTHC, thành phố Tam Kỳ có 49 TTHC, thành phố Hội An có 476 TTHC. Trong khi trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC thì tỉnh Quảng Nam có 405 TTHC thực hiện tại cấp huyện, cấp xã (259 cấp huyện và 146 cấp xã). Trang TTĐT cấp huyện (Duy Xuyên, Quế Sơn) chỉ công khai 1 TTHC thuộc lĩnh vực lâm nghiệp là chưa đầy đủ.

(2) Trang TTĐT của Sở Giáo dục và Đào tạo chưa cập nhật đầy đủ TTHC lĩnh vực văn bằng chứng chỉ, còn dẫn chiếu đến các quy định hết hiệu lực (TT 19/2015).

(3) Cổng Dịch vụ công của tỉnh, chưa công khai, cập nhật các quy định TTHC mới về lĩnh vực văn bằng chứng chỉ thuộc phạm vi quản lý của Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chưa cập nhật TTHC mới, sửa đổi bổ sung về lĩnh vực quản lý phân bón, vẫn công khai TTHC hết hiệu lực.

+ Cơ quan phụ trách theo dõi: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Tiêu chí 3.2.6: Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng tổng tin điện tử hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh

+ Điểm Hội đồng thẩm định: **0 điểm, trừ 0.75 điểm, nguyên nhân:**

+ Hội đồng thẩm định kiểm tra trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và có ý kiến như sau: Năm 2019 có công khai nhưng chưa đầy đủ, số liệu công khai thấp hơn nhiều so với số liệu kết quả giải quyết hồ sơ tại Báo cáo kiểm soát TTHC năm 2019; nhiều cơ quan công khai rất ít, như: Thăng Bình, Núi Thành, Quế Sơn, một số sở, ngành số liệu không đầy đủ so với báo cáo và nhiều xã không có số liệu.

- Cơ quan phụ trách theo dõi này: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông.

2.4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 5: Kết quả điểm lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	12.00	9.38	-2.62

4.1	<i>Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy</i>	3.5	2.5	
4.1.1	Sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các CQCM cấp tỉnh, các phòng chuyên môn cấp huyện	1	1	
4.1.2	Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính	1.5	0.5	- 1
4.1.3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015	1	1	
4.2	<i>Thực hiện các quy định về quản lý biên chế</i>	2.5	2.5	
4.2.1	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính	0.5	0.5	
4.2.2	Thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh	0.5	0.5	
4.2.3	Tỷ lệ giảm biên chế so với năm 2015	1.5	1.5	
4.3	<i>Thực hiện phân cấp quản lý</i>	1.5	1.5	
4.3.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	0.25	0.25	
4.3.2	Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã	0.25	0.25	
4.3.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra	1	1	
4.4	<i>Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính</i>	4.50	2.88	-1.62
4.4.1	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh	1.5	0.988	
4.4.2	Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1.5	0.91	
4.4.3	Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	1.5	0.982	

- **Điểm đạt được: 9.38 điểm, (trong đó, điểm thực hiện: 6.5 điểm, điểm điều tra XHH: 2.88 điểm), mất 2.62 điểm.**

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

- Tiêu chí 4.1.2: Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính, đạt 0.5 điểm, bị trừ 1 điểm

+ Điểm Hội thẩm định: 0.5 **điểm, mất 1 điểm.**

+ Nguyên nhân: Hội đồng thẩm định kiểm tra và đánh giá như sau: Vẫn còn một số phòng chuyên môn thuộc sở, ngành có cơ cấu chưa hợp lý (lãnh đạo = chuyên viên hoặc lãnh đạo nhiều hơn chuyên viên) như: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp v.v.... Một số phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện có cơ cấu chưa hợp lý (số lãnh đạo = số chuyên viên hoặc lãnh đạo nhiều hơn chuyên viên), như Phòng Giáo dục đào tạo thuộc UBND thị xã Điện Bàn, Thanh tra thuộc UBND huyện Đại Lộc, Phòng Y tế thuộc UBND huyện Duy Xuyên v.v.v....

- Tiêu chí 4.4: Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính chỉ đạt 2.88 điểm, mất 1.62 điểm

+ Lý do: Đây là kết quả đánh giá tác động của cải cách hành chính tổ chức bộ máy hành chính của đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý các sở; Lãnh đạo UBND các huyện Thăng Bình, Núi Thành, Phú Ninh. Việc đánh giá được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả đánh giá chỉ đạt 2.88/4.5 điểm.

2.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 6: Kết quả điểm lĩnh vực Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	14.00	11.46	2.54
5.1	<i>Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm</i>	2	1	1
5.1.1	Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	1	0.5	- 0.5
5.1.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	1	0.5	- 0.5
5.2	<i>Tuyển dụng công chức, viên chức</i>	1	1	
5.2.1	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh,	0.5	0.5	

	ĐVHC cấp huyện, cấp xã			
5.2.2	Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	0.5	0.5	
5.3	<i>Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh</i>	0.50	0.5	
5.3.1	Thực hiện quy định về thi nâng ngạch công chức	0.25	0.25	
5.3.2	Thực hiện quy định về thi, xét thăng hạng viên chức	0.25	0.25	
5.4	<i>Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính</i>	0.75	0.75	
5.5	<i>Đánh giá, phân loại công chức, viên chức</i>	1.75	1.75	
5.5.1	Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định	0.25	0.25	
5.5.2	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1.50	1.50	
5.6	<i>Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức</i>	1.00	1.00	
5.7	<i>Cán bộ, công chức cấp xã</i>	1.00	1.00	
5.7.1	Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã	0.5	0.5	
5.7.2	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã	0.5	0.5	
5.8	<i>Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức</i>	2.00	1.67	0.33
5.8.1	Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức	1.00	0.82	
5.8.2	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức	1.00	0.85	
5.9	<i>Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức</i>	4.00	2.79	- 1.21
5.9.1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1.00	0.7	

5.9.2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1.00	0.71	
5.9.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1.00	0.78	
5.9.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1.00	0.59	

- **Điểm đạt được: 11.46 điểm** (*Điểm thực hiện: 7 điểm; điểm điều tra XHH: 4.46 điểm*).

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

- Tiêu chí 5.1.1: Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt, đạt 0.5 điểm, bị trừ 0.5 điểm

+ Nguyên nhân: Qua kiểm tra nhiều kênh thông tin, Hội đồng thẩm định phát hiện các cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh có tình trạng bố trí biên chế sự nghiệp làm công tác chuyên môn, ví dụ: UBND huyện Quế Sơn v.v.v...

- Tiêu chí 5.1.2: Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt, đạt 0.5 điểm, bị trừ 0.5 điểm.

+ Nguyên nhân: Qua kiểm tra nhiều kênh thông tin, Hội đồng thẩm định phát hiện các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức chưa đúng vị trí việc làm được phê duyệt v.v.v...

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Sở Nội vụ.

- Tiêu chí 5.8: Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức, đạt 1.67 điểm, mất 0.33 điểm.

+ Nguyên nhân: Đây là kết quả đánh giá tác động của cải cách hành chính đến việc quản lý cán bộ, công chức của đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý các sở; Lãnh đạo UBND các huyện Thăng Bình, Núi Thành, Phú Ninh. Việc đánh giá được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả đánh giá chỉ đạt **1.67/2 điểm**.

- Tiêu chí 5.9: Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức chỉ đạt 2.79, mất 1.21 điểm.

+ Nguyên nhân: Đây là kết quả đánh giá tác động của cải cách hành chính đối với chất lượng cán bộ, công chức của đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý các sở; Lãnh đạo UBND các huyện Thăng Bình, Núi Thành, Phú Ninh. Việc đánh giá được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả đánh giá chỉ đạt **2.79/ 4 điểm**.

2.6. Tài chính công

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 7: Kết quả điểm lĩnh vực Tài chính công

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
6	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12.50	10.23	-2.27
6.1	<i>Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách</i>	3.00	1.89	- 1.11
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước	1.00	0.89	
6.1.2	Thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính tại cơ quan hành chính các cấp ở địa phương	1.00	1	
6.1.3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1.00	0	- 1
6.2	<i>Công tác quản lý, sử dụng tài sản công</i>	2.00	1.75	- 0.25
6.2.1	Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công	0.50	0.25	
6.2.2	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	0.50	0.5	
6.2.3	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	0.75	0.75	
6.2.4	Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công	0.25	0.25	
6.3	<i>Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)</i>	3.5	3.5	
6.3.1	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	1	1	
6.3.2	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0.5	0.5	
6.3.3	Thực hiện quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm tại các đơn vị SNCL	1	1	
6.3.4	Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015	1.00	1	
6.4	<i>Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công</i>	4.00	3.09	- 0.91

6.4.1	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1.00	0.77	
6.4.2	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1.00	0.74	
6.4.3	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1.00	0.81	
6.4.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1.00	0.75	

- **Điểm đạt được: 10.23 điểm** (*Điểm thực hiện: 7.14 điểm, Điểm điều tra XHH: 3.09 điểm*).

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

- Tiêu chí 6.1.2: Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách.

+ Điểm Hội đồng thẩm định: **0 điểm, bị trừ 1 điểm**

+ Nguyên nhân: Theo thống kê số tiền nộp ngân sách nhà nước theo kiến nghị của kiểm toán nhà nước đã được thực hiện xong. Cụ thể:

+ Nếu đạt 100% số tiền nộp ngân sách nhà nước theo kiến nghị của kiểm toán thì điểm đánh giá là 1;

+ Nếu đạt từ 90% - dưới 100% số tiền nộp ngân sách nhà nước theo kiến nghị của kiểm toán thì điểm đánh giá là 0.5;

+ Nếu đạt từ 80% - dưới 90% số tiền nộp ngân sách nhà nước theo kiến nghị của kiểm toán thì điểm đánh giá là 0.25.

+ Nếu đạt dưới 80% số tiền nộp ngân sách nhà nước theo kiến nghị của kiểm toán thì điểm đánh giá là 0.

Qua đó, tỉnh Quảng Nam theo số liệu tổng hợp của kho bạc nhà nước về thực hiện nộp ngân sách nhà nước theo kiến nghị của kiểm toán chỉ đạt 79.56%, dưới 80% nên không có điểm theo quy định.

- Tiêu chí 6.2.1: Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công, chỉ đạt 0.25 điểm, bị trừ 0.25 điểm

+ Nguyên nhân: Ngoài việc ban hành các văn bản theo quy định, tỉnh Quảng Nam chưa ban hành Quy định về tỷ lệ hao mòn tài sản cố định vô hình: Khoản 2 Điều 14 Thông tư số 45/2018/TT-BTC ngày 07/5/2018 của Bộ Tài chính hướng dẫn chế độ quản lý, tính hao mòn, khấu hao tài sản cố định tại cơ quan, tổ chức, đơn vị và tài sản Nhà nước giao cho doanh nghiệp quản lý không tính phần vốn nhà nước tại doanh nghiệp.

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Sở tài chính.

- Tiêu chí 6.4: Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công, đạt 3.09 điểm, mất 0.91 điểm.

+ Nguyên nhân: Đây là kết quả đánh giá tác động của cải cách hành chính đến việc quản lý tài chính công của đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý các sở; Lãnh đạo UBND các huyện Thăng Bình, Núi Thành, Phú Ninh. Việc đánh giá được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả đánh giá chỉ đạt **3.19/4 điểm**.

2.7. Hiện đại hóa hành chính.

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 8: Kết quả điểm lĩnh vực hiện đại hóa hành chính

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
7	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH	8.5	6.5	2.5
7.1	<i>Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của tỉnh</i>	5.50	4.5	
7.1.1	Triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh	0.5	0.5	
7.1.2	Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử	1	1	
7.1.3	Thực hiện kết nối, liên thông các phần mềm quản lý văn bản (<i>từ cấp tỉnh đến cấp xã</i>)	1	1	
7.1.4	Vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử	1	1	
7.1.5	Xây dựng, vận hành Cổng dịch vụ công (DVC)	1	1	
7.1.6	Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	1	0	
7.2	<i>Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</i>	1.25	1	
7.2.1	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trong năm	0.25	0	
7.2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4	1.00	1	
7.3	<i>Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)</i>	1.25	1	
7.3.1	Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát	0.25	0	

	sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI			
7.3.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI	0.50	0.5	
7.3.3	Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI	0.50	0.5	
7.4	<i>Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) theo quy định</i>	1.00	0	
7.4.1	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện công bố ISO 9001 đúng quy định	0.50	0	
7.4.2	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001 theo quy định	0.50	0	
7.5	<i>Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính</i>	4.00	3.19	
7.5.1	Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1.00	0.82	
7.5.2	Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh	1.00	0.81	
7.5.3	Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1.00	0.81	
7.5.4	Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO	1.00	0.74	

- **Điểm đạt được: 9.69 điểm** (Điểm thực hiện: 6.5 điểm; điểm điều tra XHH: 3.19 điểm).

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

- Tiêu chí 7.1.6: Xây dựng hệ thống thông tin báo cáo, bị trừ 0.25 điểm.

+ Nguyên nhân: Tỉnh Quảng Nam chưa xây dựng hệ thống thông tin báo cáo theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Tiêu chí 7.2.1: Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm, bị trừ 0.25 điểm.

+ Nguyên nhân: Tỉnh Quảng Nam chưa đủ tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3,4 có phát sinh hồ sơ theo quy định.

+ Đây là tiêu chí tỉnh Quảng Nam bị mất điểm 3 năm liên tiếp, từ năm 2017 đến nay nhưng vẫn chưa khắc phục.

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Sở Thông tin và Truyền thông.

- Tiêu chí 7.4.1: Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện công bố ISO 9001 theo quy định, trừ 0.5 điểm.

+ Nguyên nhân: Tỉnh Quảng Nam chưa đạt 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện chưa công bố ISO 9001 theo quy định. Theo đánh giá của Hội đồng thẩm định còn 01 cơ quan chưa công bố toàn bộ TTHC theo quy định, 02 cơ quan đang xây dựng, 01 cơ quan đã lập kế hoạch xây dựng lại và 13 Chi cục chưa xây dựng.

- Tiêu chí 7.4.3: Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001 theo quy định, trừ 0.5 điểm.

+ Nguyên nhân: Tỉnh Quảng Nam chưa đạt tỷ lệ 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001 theo quy định.

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Sở Khoa học và Công nghệ

- Tiêu chí 7.5: Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính, đạt 3.19, mất 0.81 điểm.

+ Nguyên nhân: Kết quả đánh giá tác động của cải cách hành chính đến hiện đại hóa hành chính của đại biểu HĐND tỉnh; công chức lãnh đạo quản lý các sở; Lãnh đạo UBND các huyện Thăng Bình, Núi Thành, Phú Ninh. Việc đánh giá được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện. Kết quả đánh giá chỉ đạt 3.19/4 điểm.

2.8. Tác động của CCHC đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

a) Quy định đánh giá tại lĩnh vực này:

Bảng 9: Kết quả điểm lĩnh vực tác động của CCHC đến sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm chuẩn	Điểm thẩm định	Điểm bị trừ
8	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ CÁC CHỈ TIÊU PHÁT TRIỂN KT-XH CỦA TỈNH	16.00	11.67	
8.1	<i>Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.</i>	10.00	8.17	1.83
8.1.1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	1.50	1.21	

8.1.2	Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	1.5	1.24	
8.1.3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC	2.5	2.01	
8.1.4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	2.5	2.18	
8.1.5	Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	2	1.51	
8.2	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1	1	
8.3	Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh	2	1	
8.3.1	Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm	1	0	
8.3.2	Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp	1	1	
8.4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	1	1	
8.5	Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP)	1	0	
8.6	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	1	0.5	

- **Điểm đạt được: 11.67 điểm. Trong đó:**

- + Kết quả chỉ số SIPAS: 8.17 điểm,
- + Tác động của CCHC đến phát triển KTXH: 3.5 điểm.

b) Những tiêu chí mất điểm tại lĩnh vực này:

+ Tiêu chí 8.1: Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (Chỉ số SIPAS).

- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số SIPAS) được xem như một chỉ số thành phần và chiếm 10 điểm trong đánh giá tác động của cải cách hành chính tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh đạt 8.17/10 điểm, xếp vị thứ **46/63** tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; mức độ hài lòng đạt 81.41%, cụ thể:

- + Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ, đạt 1.21/ 1.5 điểm.
- + Sự hài lòng tổ chức giải quyết TTHC, đạt 1.24/1.5 điểm.
- + Sự hài lòng về công chức giải quyết TTHC, đạt 2.01/2.5 điểm.

- + Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC, đạt 2.18/2.5 điểm.
- + Sự hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC, đạt: 1.51/2 điểm.

(Có phụ lục chi tiết kết quả Chỉ số SIPAS của tỉnh năm 2019 kèm theo)

Phương pháp đánh giá Chỉ số SIPAS được Bộ Nội vụ tiến hành thông qua phiếu điều tra để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đã thực hiện giao dịch TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong năm 2019. Do đó, kết quả SIPAS của tỉnh phụ thuộc vào ý kiến đánh giá chủ quan về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Tiêu chí 8.3.1: Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm, không đạt điểm

+ Nguyên nhân: Theo quy định của Bộ chỉ số: Nếu tỷ lệ % giữa số doanh nghiệp thành lập mới tăng lên so với tổng số doanh nghiệp thành lập mới của năm trước liền kề tăng: Từ 20% trở lên thì điểm đánh giá là 1; Từ 10% - dưới 20% so với năm trước liền kề thì điểm đánh giá được tính theo công thức $[(\text{Tỷ lệ \% tăng DN thành lập mới} \times 1.00) / (20\%)]$. Dưới 10% thì điểm đánh giá là 0. **Theo kết quả do Hội đồng thẩm định đánh giá: Số liệu của Bộ Kế hoạch và Đầu tư cho thấy, năm 2018, tỉnh Quảng Nam có 1467 doanh nghiệp thành lập mới, năm 2019 có 1343 doanh nghiệp thành lập mới, chiếm tỷ lệ 8.4% < 10%, điểm đánh giá 0 điểm.**

- Cơ quan phụ trách theo dõi: Sở Kế hoạch và Đầu tư.

- Tiêu chí 8.5: Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP), không đạt điểm.

Nguyên nhân: Theo kết quả của Hội đồng thẩm định đánh giá: Số liệu của Bộ Kế hoạch và Đầu tư cho thấy: Năm 2018, GRDP của tỉnh: 8.11%; Năm 2019, GRDP của tỉnh: 3.81%, qua đó cho thấy GRDP năm 2019 của tỉnh thấp hơn năm 2018 nên không đạt điểm.

- Tiêu chí 8.6: Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao, đạt 0.5 điểm, bị trừ 0.5 điểm.

- Nguyên nhân: Năm 2019, tỉnh Quảng Nam thực hiện đạt 13/14 chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giá, chiếm tỷ lệ 92.8%, chưa hoàn thành 100% các chỉ tiêu phát triển KT-XH, do đó bị trừ 0.5 điểm.

III. Nhận xét chung

1. Những kết quả đạt:

- Việc triển khai thực hiện Quyết định số 1150/QĐ-BNV ngày 30/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” có nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần và thang điểm, cách chấm điểm mới. Năm 2019 là năm có nhiều sửa đổi, bổ sung một số tiêu chí,

thay đổi về cấu trúc, chỉ tiêu và điểm số. Tuy nhiên, việc triển khai công tác cải cách hành chính năm 2019 được sự chỉ đạo, điều hành theo hướng sâu sát, quyết liệt, rõ trách nhiệm, đã tập trung giải quyết, xử lý những vấn đề lớn, vấn đề khó trong cải cách hành chính, thể hiện qua kết quả Chỉ số PAR INDEX năm 2019 của tỉnh Quảng Nam đạt **80.84** điểm, tăng 5.26 điểm, tăng 9 bậc so với năm 2018.

- UBND tỉnh đã ban hành nhiều chính sách, giải pháp quan trọng, đột phá, sáng tạo trong công tác cải cách hành chính tác động tích cực, nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền tỉnh, cải thiện đáng kể chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao rõ rệt; mở rộng hình thức, phạm vi công khai, minh bạch hóa thủ tục hành chính và các thông tin quản lý nhà nước, tập trung cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ tại 100% cơ quan hành chính nhà nước; 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.

- Trong công tác hiện đại hoá hành chính, tỉnh tiếp tục tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Vẫn còn một số cơ quan, đơn vị, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chưa xác định được tầm quan trọng trong công tác cải cách hành chính, nên chưa có sự quan tâm đúng mức. Các cơ quan trực tiếp tham mưu thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính chưa thật sự hiểu rõ nội dung và phương pháp đánh giá của Chỉ số cải cách hành chính nên công tác tham mưu UBND tỉnh về ban hành kế hoạch, báo cáo thực hiện các nhiệm vụ đôi lúc thiếu chính xác, do đó dẫn đến việc chưa hoàn thành 100% mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính theo kế hoạch năm đề ra.

- Về thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao theo Báo cáo số 11840/BC-VPCP ngày 28/12/2019 của Văn phòng Chính phủ, tỉnh có 4 nhiệm vụ hoàn thành muộn so với thời hạn quy định.

- Một số huyện, thị xã, thành phố thực hiện công khai TTHC trên Trang thông tin điện tử chưa đồng bộ, thống nhất với Công Dịch vụ công của tỉnh như: Tam Kỳ, Hội An, Điện Bàn, Thăng Bình. Một số sở, huyện vẫn còn công khai các quy định TTHC tại văn bản đã hết hiệu lực thi hành, chưa tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tra cứu và thực hiện TTHC.

- Về cải cách tổ chức bộ máy, các phòng chuyên môn trực thuộc sở và huyện có số lượng lãnh đạo chưa hợp lý, vẫn còn tình trạng số lượng công chức giữ chức vụ lãnh đạo nhiều hơn công chức không giữ chức vụ lãnh đạo.

- Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên

chức, một số địa phương vẫn bố trí biên chế sự nghiệp làm công tác chuyên môn, sai cả vị trí việc làm công chức và viên chức theo Đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt.

- Chưa thực hiện tốt các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính ngân sách.

- Về hiện đại hóa hành chính, tỉnh chưa xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo. Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm còn rất thấp.

- Chưa thực hiện 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) theo đúng quy định.

3. Nguyên nhân

- Các tiêu chí thành phần thuộc Bộ Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 có sự thay đổi lớn về nội dung, bố cục điểm, trong đó bổ sung nhiều nội dung mới và tăng tỷ lệ đạt được nên công tác chỉ đạo, điều hành của tỉnh chưa kịp thời điều chỉnh cho phù hợp.

- Một số tiêu chí thành phần trong Bộ chỉ số thuộc về quyền thực hiện của tổ chức, công dân nên kết quả chưa đạt được mục tiêu đề ra.

- Một số nội dung không đạt điểm hoặc chưa đạt điểm tối đa thuộc về lỗi của cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh (như bố trí công chức, viên chức sai vị trí việc làm theo Đề án được phê duyệt; công khai không đầy đủ TTHC trên cổng Dịch vụ công và Trang thông tin điện tử; áp dụng ISO...)

- Nguồn lực đầu tư cho công tác cải cách hành chính của tỉnh còn hạn chế nên một số nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin không thể triển khai thực hiện.

- Công tác cải cách hành chính của tỉnh qua đánh giá của nhóm đối tượng: đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, công chức quản lý thuộc các sở, ngành; Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND huyện, thị xã thành phố còn rất thấp, kết quả khảo sát đối với nhóm đối tượng này chỉ đạt: **17.19/23.5 điểm**, đây là một trong những nguyên nhân chính ảnh hưởng đến kết quả Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh thấp liên tục trong nhiều năm qua. Bên cạnh đó vẫn còn một số người dân, doanh nghiệp chưa thực sự hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính công tại một số cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh còn thấp, nhất là những phản ánh về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân danh nghiệp chỉ đạt: **8.17/ 10 điểm**.

IV. Đề xuất, kiến nghị

Nhằm đánh giá về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh và cải thiện nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh năm 2020 và những năm tiếp theo; Sở Nội vụ kính đề nghị UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh tiếp tục chỉ đạo các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện một số nhiệm vụ:

1. Đối với các Sở, ngành, địa phương

- Người đứng đầu các sở, ngành, địa phương trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện các Chương trình, Kế hoạch của UBND tỉnh về cải thiện chỉ số cải cách hành chính.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về mục đích, ý nghĩa, nội dung và kết quả chỉ số cải cách hành chính. Trong đó lưu ý các nội dung mà người dân đánh giá chưa cao. Đồng thời quan tâm và nghiên cứu giải pháp thực hiện nâng cao chất lượng cải cách hành chính, đáp ứng mong đợi của người dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện đầy đủ, kịp thời nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; tiếp nhận, giải đáp kiến nghị, vướng mắc của người dân, tổ chức đảm bảo đúng thẩm quyền, không đẩy trách nhiệm.

- Quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn, phấn đấu tiến tới 100% hồ sơ đúng hạn và sớm hạn.

- Tiếp tục thực hiện Nghị quyết 39-NQ/TW, Nghị quyết 18-NQ/TW và Nghị quyết 19-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương đảm bảo theo theo Kế hoạch đã được UBND tỉnh phê duyệt. Chấm dứt hợp đồng lao động làm nhiệm vụ chuyên môn tại cơ quan, đơn vị đảm bảo bố trí cán bộ, công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm.

- Niêm yết công khai các TTHC tại Trung tâm Hành chính công/bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên các Trang thông tin điện tử cơ quan. Tiếp tục rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm thành phần hồ sơ không cần thiết, tiếp tục cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, tạo điều kiện tốt nhất để người dân, tổ chức giải quyết TTHC.

- Quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử và hồ sơ giấy phải đồng bộ, thống nhất; cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ đầu vào, giấy tờ phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử. Chỉ đạo các bộ phận, phòng chuyên môn thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy trình giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Giải quyết hồ sơ đúng quy trình, thành phần hồ sơ và thời gian quy định; hướng dẫn người dân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác để không bổ sung hồ sơ quá 01 lần. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi trễ hạn giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 của UBND tỉnh.

- UBND cấp huyện, cấp xã cần có kế hoạch sửa chữa, nâng cấp bộ phận một cửa; trang bị đầy đủ trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức khi đến liên hệ, giải quyết công việc.

- Triển khai Kế hoạch số 2897/KH-UBND ngày 24/5/2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ. Trong đó siết

chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức vi phạm trong thực thi công vụ. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC đối với người dân, tổ chức. Nếu để xảy ra vi phạm thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị bị xem xét xử lý theo quy định hiện hành.

- Tập trung xử lý các tồn tại, hạn chế qua công tác kiểm tra. Tăng cường công tác thanh, kiểm tra các đơn vị thuộc và trực thuộc. Tích cực triển khai thực hiện kết luận của Kiểm toán Nhà nước đảm bảo nội dung và thời gian theo quy định.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị; thực hiện triệt để việc gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý hồ sơ công việc trên môi trường mạng; bảo đảm hoàn thành việc gửi, nhận văn bản điện tử 3 cấp chính quyền (tỉnh, huyện, xã) trước ngày 30/6/2020 và chỉ tiêu xử lý hồ sơ công việc (trừ hồ sơ mật) trên môi trường mạng (60% đối với cấp tỉnh và 30% đối với cấp huyện). Nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và xử lý trực tuyến mức độ 3, 4; thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích

- Tiếp tục nghiên cứu, tìm ra các mô hình, sáng kiến hoặc giải pháp mới để áp dụng vào tình hình cải cách hành chính của đơn vị, góp phần nâng cao chất lượng cải cách hành chính của tỉnh.

2. Sở Tư pháp

- Tăng cường hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện tốt công tác xây dựng và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh.

- Tăng cường công tác kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật; tham mưu kịp thời đề xuất xử lý các văn bản trái pháp luật đã phát hiện qua kiểm tra theo quy định.

- Chủ động tham mưu, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật trên địa bàn tỉnh; đề xuất với UBND tỉnh về việc xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật.

3. Văn phòng UBND tỉnh

- Tham mưu UBND tỉnh tổng hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ quy định.

- Đôn đốc các cơ quan, đơn vị công bố bộ TTHC sau khi có hướng dẫn của Bộ ngành Trung ương đúng thời gian quy định; phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật đầy đủ, kịp thời và đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh sau khi bộ TTHC được công bố; là đầu mối đôn đốc các cơ quan, đơn vị cập nhật TTHC lên Trang thông tin điện tử của từng cơ quan, đơn vị.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tiếp tục tham mưu UBND tỉnh phương án đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC.

4. Sở Nội vụ

- Tăng cường công tác kiểm tra cải cách hành chính, kiểm tra việc thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đột xuất việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức.

- Đôn đốc các đơn vị tiếp tục thực hiện Nghị quyết 39-NQ/TW, Nghị quyết số 18-NQ/TW và Nghị quyết 19-NQ/TW theo Kế hoạch đã được UBND tỉnh phê duyệt đảm bảo tinh gọn bộ máy theo quy định của Trung ương.

- Phối hợp với các Sở, ngành, địa phương nghiên cứu những sáng kiến, cách làm hay về cải cách hành chính để áp dụng thực hiện trên địa bàn toàn tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức.

5. Sở Thông tin và Truyền thông

- Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông, UBND tỉnh khẩn trương hoàn thiện, trình UBND tỉnh phê duyệt Kiến trúc Chính quyền điện tử (phiên bản 2.0) để triển khai trên toàn tỉnh.

- Tập trung nguồn nhân lực xây dựng, hoàn thiện Cổng dịch vụ công tỉnh, hệ thống thông tin một cửa điện tử gắn với đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP; công tác kết nối dịch vụ công trực tuyến với Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh theo Nghị định 09/2019/NĐ-CP và kết nối thử nghiệm với Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh; đảm bảo lộ trình triển khai của Chính phủ, hiện trạng tại tỉnh.

- Tiếp tục rà soát, cập nhật, hoàn thiện các tính năng, tiện ích trên Cổng Dịch vụ công tỉnh để phục vụ tốt hơn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Thường xuyên rà soát, tinh chỉnh thông tin và quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành công bố mở rộng danh mục thủ tục hành chính cho phép nộp trực tuyến, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính đối với toàn bộ thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công đủ điều kiện để giảm sử dụng tiền mặt; bảo đảm người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận trực tuyến đối với hầu hết các thủ tục hành chính, dịch vụ công do các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh cung cấp.

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu mở rộng danh mục dịch vụ công trực tuyến kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo lộ trình chung của Chính phủ; khẩn trương hoàn thành việc đầu tư hạ tầng kỹ thuật để vận hành hệ thống, triển khai kết nối các phần mềm, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để liên thông giải quyết hồ sơ, số hóa dữ liệu lưu trữ phục vụ quản lý nhà nước các cấp.

- Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại các sở, ngành, địa phương nhằm đảm bảo mang lại hiệu quả cao nhất, tránh hình thức, lãng phí.

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Bưu điện tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức rà soát, đề xuất, tham mưu UBND tỉnh công bố lại danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích; bảo đảm chỉ đưa vào các TTHC thực sự phù hợp với đặc điểm, điều kiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương có phát sinh hồ sơ trong thực tế và đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh triển khai xây dựng hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh.

6. Sở Tài chính

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu, đề xuất các giải pháp cụ thể để số đơn vị sự nghiệp công lập công lập thực hiện tự đảm bảo chi thường xuyên và số đơn vị sự nghiệp công lập công lập tự đảm bảo một phần chi thường xuyên năm 2020 tăng so với năm 2019.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan thực hiện tốt giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm.

- Tham mưu UBND tỉnh đôn đốc triển khai thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách.

7. Sở Khoa học và Công nghệ

Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các sở, ngành, địa phương xây dựng, triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

8. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh tăng cường các giải pháp tháo gỡ khó khăn của doanh nghiệp, thúc đẩy hoạt động của doanh nghiệp, tạo môi trường thông thoáng để thu hút đầu tư, thành lập mới doanh nghiệp.

Trên đây là báo cáo của Sở Nội vụ về kết quả Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2019, kính báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- TTTU, TTHĐND tỉnh (b/c);
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh (b/c)
- UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, CCHC.

GIÁM ĐỐC

Trần Anh Tuấn

PHỤ LỤC : KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS 2019 CỦA TỈNH QUẢNG NAM

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	43.15%
	Bộ phận TNTKQ huyện	35.57%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	7.89%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.77%
	Khác.	1.04%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	17.71%
	Qua chính quyền xã.	59.67%
	Qua thông tin đại chúng.	21.13%
	Qua internet.	5.95%
	Khác	1.79%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.49%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	24.40%
	Qua qua Internet	6.55%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.55%
	Khác	0.60%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	23.36%
	2 lần	51.19%
	3 lần	13.39%
	4 lần	9.52%
	Khác	2.53%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.64%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.45%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	90.18%
	Sớm hẹn	0.74%
	Trễ hẹn.	9.08%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	37.70%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	19.67%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	95.39%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bọu chính	Phù hợp	96.88%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bọu chính	Phù hợp	95.09%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.57%

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.78%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	83.93%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	80.06%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	76.49%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.06%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.38%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	80.53%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	84.85%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.06%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.08%
TTHC nói chung	82.58%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.27%
Công chức chăm chú lắng nghe	82.44%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79.02%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80.95%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.17%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	78.87%
Công chức tận tình giúp đỡ	79.46%
Công chức nói chung	80.74%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	87.70%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	86.23%
Kết quả có thông tin chính xác	87.08%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.89%
Kết quả nói chung	87.22%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	76.00%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	77.33%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	78.00%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	71.33%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	75.67%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	81.41%

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.11%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ Người dân, tổ chức	27.23%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	31.40%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	28.57%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.20%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	36.61%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	45.09%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.20%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.10%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.10%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.97%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.48%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.63%
Khác	0.30%