

BÁO CÁO

**Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các cơ quan Trung ương
đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban
nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố**
*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày /4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

Phần 1**TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ VÀ TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI
XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2019****I. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI CÁCH
HÀNH CHÍNH****1. Mục đích**

- Xác định Chỉ số đánh giá kết quả cải cách hành chính (CCHC) để theo dõi, đánh giá một cách thực chất, khách quan và công bằng kết quả thực hiện công tác CCHC hàng năm của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị).

- Đánh giá kết quả triển khai các nhiệm vụ CCHC thông qua các tiêu chí, tiêu chí thành phần cụ thể, với số điểm tương ứng, trên cơ sở đó so sánh, xếp hạng kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC hàng năm giữa các cơ quan, đơn vị.

- Kết quả Chỉ số CCHC xác định rõ mặt mạnh, mặt yếu trong thực hiện các nhiệm vụ CCHC, qua đó giúp các cơ quan, đơn vị chủ động xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm trong công tác CCHC đảm bảo phù hợp với chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Nội vụ và tình hình thực tế của địa phương; đồng thời đưa ra các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế của các cơ quan, đơn vị, góp phần nâng cao hiệu quả công tác CCHC của tỉnh.

2. Cấu trúc Chỉ số đánh giá kết quả CCHC

a) Bộ chỉ số đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC gồm 03 phụ lục kèm theo Quyết định số 3697/QĐ-UBND ngày 25/10/2018 của UBND tỉnh dùng để đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với 03 khối cơ quan, đơn vị: (1) Khối các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; (2) Khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (bao gồm Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh); (3) Khối UBND các huyện, thị xã, thành phố. Cụ thể:

- Bộ tiêu chí để xác định Chỉ số CCHC khối các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh được cấu trúc thành 08 lĩnh vực đánh giá, với 66 tiêu chí và 22 tiêu chí thành phần.

- Bộ tiêu chí để xác định Chỉ số CCHC khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được cấu trúc thành 08 lĩnh vực đánh giá, với 68 tiêu chí và 23 tiêu chí thành phần.

- Bộ tiêu chí để xác định Chỉ số CCHC khối UBND các huyện, thị xã, thành phố được cấu trúc thành 08 lĩnh vực đánh giá, với 68 tiêu chí và 31 tiêu chí thành phần.

b) Thang điểm đánh giá của Chỉ số CCHC đối với các cơ quan, đơn vị là 100 điểm. Trong đó, điểm tự đánh giá là 75 điểm, điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 25 điểm.

3. Phương pháp đánh giá, xác định Chỉ số CCHC

a) Tự đánh giá của các cơ quan, đơn vị: Các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC theo các lĩnh vực tương ứng với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định của Bộ chỉ số đánh giá kết quả CCHC theo Quyết định số 3697/QĐ-UBND ngày 25/10/2018 của UBND tỉnh; tài liệu kiểm chứng cho từng tiêu chí, tiêu chí thành phần được gửi kèm theo Báo cáo kết quả tự đánh giá, chấm điểm của các cơ quan, đơn vị.

b) Căn cứ báo cáo tự chấm điểm của các cơ quan, đơn vị, Tổ thư ký giúp việc Hội đồng thẩm định Chỉ số CCHC của tỉnh (là đại diện các cơ quan: Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ) tiến hành tổng hợp, đối chiếu với kết quả theo dõi thực tế, tài liệu kiểm chứng tương ứng theo từng tiêu chí, tiêu chí thành phần được quy định tại Quyết định số 3697/QĐ-UBND ngày 25/10/2018 của UBND tỉnh và hướng dẫn chấm điểm của Sở Nội vụ, tiến hành tổng hợp, báo cáo kết quả cho Hội đồng thẩm định Chỉ số CCHC của tỉnh.

c) Trên cơ sở kết quả điểm đánh giá và kết quả điểm điều tra xã hội học để phục vụ xác định Chỉ số CCHC, Tổ thư ký giúp việc Hội đồng thẩm định Chỉ số CCHC của tỉnh tổng hợp thành kết quả Chỉ số CCHC của các cơ quan, đơn vị, trình Hội đồng thẩm định cho ý kiến đề tham mưu, đề xuất UBND tỉnh phê duyệt kết quả xác định, xếp hạng Chỉ số CCHC năm 2019.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CCHC NĂM 2019

1. Công tác triển khai thực hiện

- Ngày 04/11/2019, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 89/KH-UBND triển khai đánh giá, xác định Chỉ số CCHC năm 2019 đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là Kế hoạch số 89/KH-UBND). Theo Kế hoạch, UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức tự đánh giá, chấm điểm đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần theo hướng dẫn của Sở Nội vụ; đồng thời chỉ đạo việc điều tra xã hội học; tổ chức thẩm định, phúc tra kết quả Chỉ số

CCHC năm 2019 và giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp triển khai thực hiện

- Thực hiện Kế hoạch số 89/KH-UBND của UBND tỉnh, ngày 06/12/2019, Sở Nội vụ đã tổ chức Hội nghị tập huấn, triển khai xác định Chỉ số CCHC năm 2019 cho hơn 80 cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp theo dõi, tham mưu công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Trên cơ sở hướng dẫn của Sở Nội vụ, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tổ chức triển khai công tác tự đánh giá kết quả CCHC năm 2019 và xây dựng báo cáo tự đánh giá, chấm điểm, tài liệu kiểm chứng gửi về Sở Nội vụ.

- UBND tỉnh đã thành lập Hội đồng thẩm định, xác định Chỉ số CCHC năm 2019 và Tổ thư ký giúp việc Hội đồng thẩm định (Quyết định số 4853/QĐ-UBND ngày 25/12/2019), gồm đại diện các cơ quan, đơn vị: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Ban Pháp chế thuộc Hội đồng nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông; Chủ tịch Hội đồng thẩm định là Giám đốc Sở Nội vụ.

- Để công tác thẩm định, chấm điểm xác định Chỉ số CCHC năm 2019 được đảm bảo tính khách quan, công bằng, phản ánh đúng thực chất, Sở Nội vụ có văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị được UBND tỉnh phân công chủ trì, theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ CCHC của tỉnh đánh giá về kết quả đạt được theo từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC, gửi Tổ thư ký giúp việc Hội đồng thẩm định tổng hợp, báo cáo Hội đồng thẩm định.

2. Công tác điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC

- UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 77/KH-UBND ngày 10/9/2019 để tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh, đồng thời, sử dụng kết quả điều tra, khảo sát để đánh giá, chấm điểm đối với nội dung điều tra xã hội học theo Bộ chỉ số đánh giá kết quả CCHC của các cơ quan, đơn vị trên các nội dung: (1) Về tiếp cận dịch vụ; (2) Về thủ tục hành chính; (3) Về sự phục vụ của công chức, viên chức; (4) Về kết quả giải quyết công việc; (5) Về tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Đối tượng khảo sát là các tổ chức và cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh trong năm 2019, với quy mô điều tra là **3.100** phiếu khảo sát. Thực hiện Kế hoạch số 77/KH-UBND của UBND tỉnh, Sở Nội vụ đã ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai thực hiện ngay từ tháng 11 năm 2019, đồng thời tổ chức phúc tra, giám sát kết quả thực hiện.

- Để tổ chức điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC theo Kế hoạch số 89/KH-UBND của UBND tỉnh, Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai điều tra, khảo sát ý kiến của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh và cán bộ, công chức lãnh đạo quản lý các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện và Lãnh đạo UBND cấp xã. Tổng số phiếu điều tra xã hội học là **900** phiếu.

a) Đối tượng điều tra

- Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh: Cho ý kiến đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (bao gồm Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh); UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

- Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Cho ý kiến đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

- Lãnh đạo các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Cho ý kiến đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (bao gồm Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh), UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

- Lãnh đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố: Cho ý kiến đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (bao gồm Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh).

- Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện: Cho ý kiến đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh liên quan trực tiếp đến ngành, lĩnh vực của phòng (cơ quan chuyên môn cấp trên trực tiếp).

- Lãnh đạo UBND cấp xã: Cho ý kiến đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với UBND cấp huyện.

b) Phạm vi và cỡ mẫu phiếu khảo sát

TT	Đối tượng khảo sát	Số lượng người trả lời phiếu	Số phiếu	Ghi chú
1	Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh: Đánh giá công tác CCHC đối với các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố	30	90	03 phiếu/người
2	Lãnh đạo các Sở, ban, ngành: 03 người/đơn vị (Giám đốc, 02 Phó Giám đốc), đánh giá công tác CCHC đối với các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố	63	126	02 phiếu/người
3	Lãnh đạo các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: 03 người/đơn vị (Người đứng đầu, 02 cấp phó của người đứng đầu), đánh giá công tác CCHC đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố	15	30	02 phiếu/người

TT	Đối tượng khảo sát	Số lượng người trả lời phiếu	Số phiếu	Ghi chú
4	Lãnh đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố: 03 người/đơn vị (Chủ tịch, 02 Phó Chủ tịch), đánh giá công tác CCHC đối với các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	33	66	02 phiếu/người
5	Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện: 02 người/đơn vị (Trưởng phòng, Phó trưởng phòng), đánh giá công tác CCHC đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh			
5.1	<i>Các huyện, thị xã, thành phố: Quy Nhơn, An Nhơn, Tuy Phước, Tây Sơn, Phù Mỹ, Phù Cát, Hoài Nhơn, Hoài Ân</i>	192	192	
5.2	<i>Các huyện: Vân Canh, Vĩnh Thạnh, An Lão</i>	78	78	
6	Lãnh đạo UBND cấp xã: 02 người/xã (Chủ tịch, Phó Chủ tịch), đánh giá công tác CCHC đối với UBND cấp huyện	318	318	
7	Người dân, tổ chức, doanh nghiệp ⁽¹⁾	3.100	3.100	
Tổng cộng		3.829	4.000	

c) Nội dung phiếu điều tra

- Nội dung khảo sát lấy ý kiến đánh giá của cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh được thiết kế theo mẫu phiếu điều tra, khảo sát, gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để đối tượng điều tra trực tiếp đánh giá về công tác CCHC đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương. Mỗi phiếu điều tra gồm 15 câu hỏi, tập trung lấy ý kiến đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong năm 2018 trên 06 lĩnh vực: (1) Công tác chỉ đạo điều hành, (2) Cải cách thủ tục hành chính, (3) Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, (4) Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, (5) Hiện đại hóa hành chính và (6) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Về phiếu khảo sát mức độ hài lòng người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cũng được thiết kế theo dạng các câu hỏi, để người dân và tổ chức có giao dịch thủ tục hành chính (TTHC) tại các cơ quan, đơn

⁽¹⁾Đối với đối tượng điều tra là người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá công tác CCHC dành cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh sử dụng kết quả đánh giá, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 do Bưu điện tỉnh thực hiện theo Kế hoạch số 77/KH-UBND ngày 10/9/2019 của UBND tỉnh.

vị trả lời đối với 5 nội dung: (1) Về tiếp cận dịch vụ; (2) Về thủ tục hành chính; (3) Về sự phục vụ của công chức, viên chức; (4) Về kết quả giải quyết công việc; (5) Về tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về TTHC.

Phần 2 KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2019

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2019 CỦA CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Chỉ số tổng hợp

Bảng 1: Kết quả điểm số và Chỉ số CCHC năm 2019 của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

XẾP HẠNG	TÊN CƠ QUAN	Điểm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC (tối đa 75 điểm)	Điểm đánh giá tác động của CCHC - Điều tra xã hội học		Tổng điểm đạt được	CHỈ SỐ CCHC (%)
			Khảo sát CB,CC (tối đa 15 điểm)	Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức (tối đa 10 điểm)		
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	73.00	9.54	5.97	88.51	88.51
2	Cục Hải quan tỉnh	73.00	9.40	5.36	87.76	87.76
3	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	70.00	9.03	7.50	86.53	86.53
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	67.50	9.22	7.02	83.74	83.74
5	Cục Thuế tỉnh	69.00	7.54	6.42	82.96	82.96
Giá trị trung bình		70.50	8.95	6.45	85.90	85.90

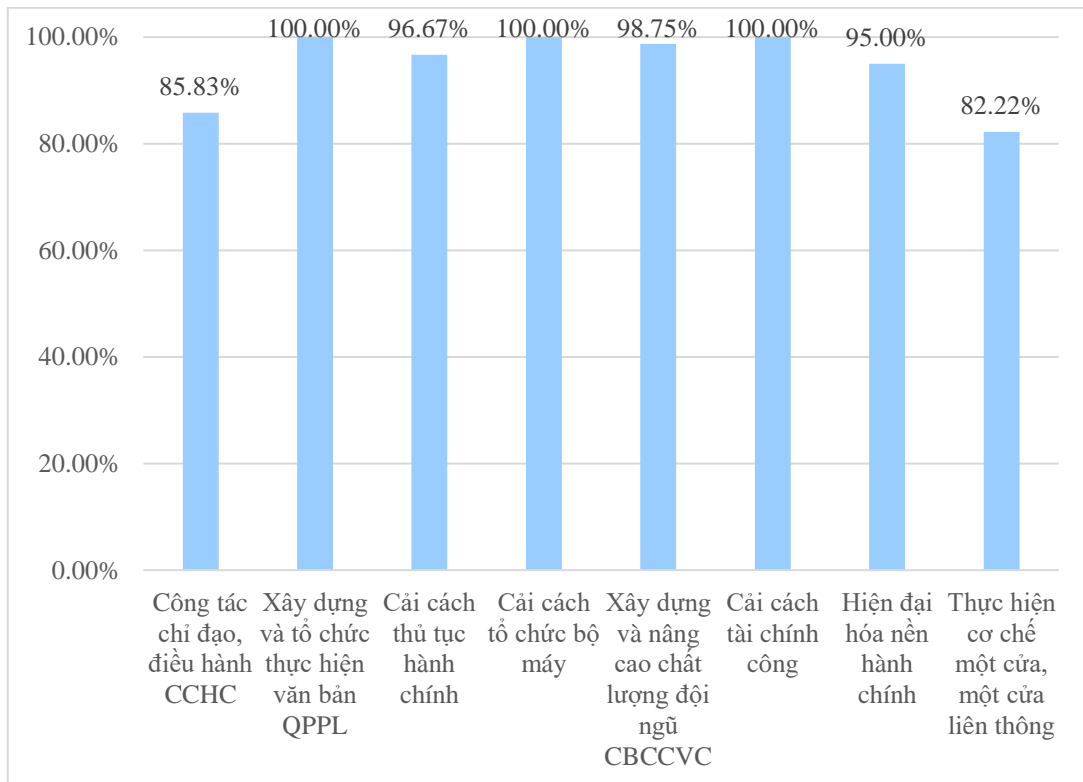
Trong năm 2019, công tác CCHC tiếp tục được các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh quan tâm triển khai thực hiện và đã đạt được những kết quả khá tích cực. Công tác xây dựng và thực hiện kế hoạch CCHC được chú trọng, bám sát tình hình thực tiễn của đơn vị; tăng cường công tác tự kiểm tra và kiểm tra CCHC tại các đơn vị trực thuộc; thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương hành chính nhất là việc phối hợp để thực hiện tốt các nhiệm vụ được UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh giao.

Chỉ số CCHC của các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh năm 2019 có giá trị trung bình đạt 85.90%, cao hơn giá trị trung bình chung năm 2018 (83.75%); kết quả cho thấy, các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh đã có sự chuyển biến trong công tác cải cách hành chính. Kết quả đánh giá tác động công tác cải cách hành chính cho thấy, phần lớn các đơn vị đều không đạt kết quả cao ở nội dung điều tra xã hội học, nhất là đối với kết quả Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức. Điều này cho thấy, bên cạnh sự nỗ lực CCHC tại đơn vị, các cơ quan, đơn vị

cần tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân và tổ chức...

Theo kết quả đánh giá, Bảo hiểm xã hội tỉnh tiếp tục duy trì kết quả dẫn đầu bảng xếp hạng, Kho bạc nhà nước tỉnh và Cục Thuế tỉnh là 02 đơn vị có chỉ số đạt dưới giá trị trung bình chung của khối; Cục Thuế tỉnh xếp cuối bảng xếp hạng với giá trị đạt được là 82.96%.

Biểu đồ 1: Giá trị trung bình các Chỉ số thành phần CCHC



So sánh giá trị trung bình của các Chỉ số thành phần theo từng lĩnh vực CCHC của khối các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh cho thấy lĩnh vực tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, cải cách tổ chức bộ máy và cải cách tài chính công đạt giá trị tuyệt đối; nội dung về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông có kết quả thấp nhất trong 08 lĩnh vực của Chỉ số CCHC năm 2019.

Bảng 2: Kết quả điểm đạt được theo từng lĩnh vực của Chỉ số CCHC

TT	CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	KẾT QUẢ ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC THEO TỪNG LĨNH VỰC CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (tối đa 75 điểm)								ĐIỂM ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC (tối đa 25 điểm)	
		Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (12,0 điểm)	Tổ chức thực hiện VB QPPL (4,0 điểm)	Cải cách thủ tục hành chính (6,0 điểm)	Cải cách tổ chức bộ máy (7,0 điểm)	XD và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC VC (16,0 điểm)	Cải cách tài chính công (5,0 điểm)	Hiện đại hóa nền hành chính (16,0 điểm)	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (9,0 điểm)	Khảo sát CB,CC (15,0 điểm)	Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức (10,0 điểm)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	12.00	4.00	6.00	7.00	16.00	5.00	15.00	8.00	9.54	5.97
2	Cục Hải quan tỉnh	11.00	4.00	6.00	7.00	16.00	5.00	16.00	8.00	9.40	5.36
3	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	10.00	4.00	6.00	7.00	16.00	5.00	15.00	7.00	9.03	7.50
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	8.50	4.00	6.00	7.00	16.00	5.00	14.00	7.00	9.22	7.02
5	Cục Thuế tỉnh	10.00	4.00	5.00	7.00	15.00	5.00	16.00	7.00	7.54	6.42

2. Chỉ số thành phần đánh giá kết quả CCHC theo từng lĩnh vực

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

Bảng 3: Kết quả điểm số và Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 12,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	12.0	100.00
2	Cục Hải quan tỉnh	11.0	91.67
3	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	10.0	83.33
4	Cục Thuế tỉnh	10.0	83.33
5	Kho bạc Nhà nước tỉnh	8.5	70.83
	Giá trị trung bình	10.3	85.83

Giá trị trung bình Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo, điều hành CCHC của Khối các cơ quan Trung ương trong năm 2019 đạt 85.83% thấp hơn kết quả năm 2018 (89,17%); có 02/05 đơn vị có kết quả cao hơn giá trị trung bình của Khối (trên 90%).

Nhìn chung, trong năm 2019 các đơn vị đã quan tâm, thực hiện khá tốt công tác chỉ đạo, điều hành về CCHC như: Có sự quan tâm trong việc ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC tại đơn vị và các đơn vị trực thuộc; thực hiện tốt công tác kiểm tra CCHC; 04/05 đơn vị hoàn thành 100% nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao đúng hạn, không có nhiệm vụ trễ hạn; Cục Thuế tỉnh có 01 nhiệm vụ hoàn thành trễ hạn.

Phần lớn các đơn vị có sự quan tâm đến công tác tuyên truyền về CCHC, ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền CCHC tại đơn vị, tuy nhiên, hình thức và nội dung vẫn chưa thật sự đa dạng, chủ yếu là hình thức hội nghị, kết hợp phổ biến, tuyên truyền nhiệm vụ CCHC; Bảo hiểm Xã hội tỉnh, Cục Hải quan và Cục Thuế tỉnh đã tổ chức các cuộc đối thoại đối với các doanh nghiệp nhằm tuyên truyền, phổ biến các quy định mới trong giải quyết thủ tục hành chính.

2.2. Tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật

Bảng 4: Kết quả điểm số và chỉ số tổ chức thực hiện VBQPPL của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 4,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	4.0	100.00

2	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	4.0	100.00
3	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	4.0	100.00
4	Cục Hải quan tỉnh	4.0	100.00
5	Cục Thuế tỉnh	4.0	100.00
	Giá trị trung bình	4.0	100.00

Chỉ số thành phần về tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật khối các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đạt kết quả tối đa (100%). Kết quả cho thấy, các đơn vị đều thực hiện tốt các nhiệm vụ về tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại đơn vị như: Kịp thời triển khai các văn bản QPPL của Trung ương, của tỉnh tại đơn vị; thực hiện tốt công tác kiểm tra văn bản QPPL; rà soát hệ thống hóa văn bản QPPL và theo dõi, thi hành pháp luật tại đơn vị.

2.3. Cải cách thủ tục hành chính

Bảng 5: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách TTHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 6,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	6.0	100.00
2	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	6.0	100.00
3	Cục Hải quan tỉnh	6.0	100.00
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	6.0	100.00
5	Cục Thuế tỉnh	5.0	83.33
	Giá trị trung bình	5.8	96.67

Giá trị trung bình của chỉ số thành phần cải cách TTHC đạt 96.67%; Cục Thuế tỉnh có giá trị thấp nhất (83.33%).

Qua theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh và kết quả thực hiện cho thấy, phần lớn các đơn vị đã thực hiện tốt công tác rà soát TTHC như ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện rà soát TTHC theo quy định; tuy nhiên, Cục Thuế tỉnh chưa thực hiện tốt việc đề xuất đơn giản hóa hồ sơ TTHC hoặc giảm thời gian giải quyết TTHC. Công tác cập nhật, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị đã được thực hiện kịp thời tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử của đơn vị, nên đã tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch.

2.4. Cải cách tổ chức bộ máy

Bảng 6: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách tổ chức bộ máy của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 7,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	7.0	100.00
2	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	7.0	100.00
3	Cục Hải quan tỉnh	7.0	100.00
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	7.0	100.00
5	Cục thuế tỉnh	7.0	100.00
	Giá trị trung bình	7.0	100.00

Kết quả chỉ số thành phần về cải cách tổ chức bộ máy khối các cơ quan Trung ương: 05/05 đơn vị có đạt chỉ số thành phần 100%; điều này cho thấy, các đơn vị đã có sự quan tâm và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về sắp xếp tổ chức bộ máy trực thuộc theo tinh thần Nghị quyết Hội nghị lần thứ 6, khóa XII của Đảng về sắp xếp, đổi mới hệ thống chính trị hoạt động hiệu lực, hiệu quả và các kế hoạch, đề án sắp xếp tổ chức bộ máy của ngành; đồng thời thực hiện nghiêm túc quy định về số lượng lãnh đạo; tăng cường công tác phân cấp, ủy quyền theo quy định.

2.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

Bảng 7: Kết quả điểm số và chỉ số xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 16,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	16.0	100.00
2	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	16.0	100.00
3	Kho bạc Nhà nước tỉnh	16.0	100.00
4	Cục Hải quan tỉnh	16.0	100.00
5	Cục Thuế tỉnh	15.0	93.75
	Giá trị trung bình	15.8	98.75

Năm 2019, giá trị trung bình của Chỉ số thành phần về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC của khối các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn

tỉnh đạt 98,75%, trong đó Bảo hiểm Xã hội tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Ngân hàng Nhà nước tỉnh và Kho bạc nhà nước tỉnh đạt kết quả tuyệt đối (100%); Cục Thuế tỉnh đạt 93,75%, nguyên nhân là do đơn vị này có CCVC bị xử lý kỷ luật trong năm.

2.6. Cải cách tài chính công

Bảng 8: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách tài chính công của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 5,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	5.0	100.00
2	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	5.0	100.00
3	Kho bạc Nhà nước tỉnh	5.0	100.00
4	Cục Hải quan	5.0	100.00
5	Cục Thuế tỉnh	5.0	100.00
	Giá trị trung bình	5.0	100.00

Chỉ số thành phần cải cách tài chính công đối với các cơ quan Trung ương năm 2019 đều đạt điểm tối đa. Điều đó cho thấy, các đơn vị đã thực hiện tốt cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính và thực hiện đúng quy định về phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm. Việc áp dụng cơ chế này đã góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh.

2.7. Hiện đại hóa nền hành chính

Bảng 9: Kết quả điểm số và chỉ số hiện đại hóa nền hành chính của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 16,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Cục Hải quan tỉnh	16.0	100.00
2	Cục Thuế tỉnh	16.0	100.00
3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	15.0	93.75
4	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	15.0	93.75
5	Kho bạc Nhà nước tỉnh	14.0	87.50
	Giá trị trung bình	15.2	95.00

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần hiện đại hóa hành chính của khối

các cơ quan Trung ương đạt 95.0%; Cục Hải quan tỉnh và Cục Thuế tỉnh là 02 đơn vị có kết quả tuyệt đối (100%).

Phần lớn các đơn vị đã thực hiện tốt kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin tại đơn vị; thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ nhằm tăng cường tính bảo mật trong quá trình giao dịch với tổ chức và công dân; tất cả các đơn vị sử dụng có hiệu quả hệ thống văn phòng điện tử trong giải quyết công việc hàng ngày; trang thông tin điện tử của các đơn vị được duy trì và cải thiện ngày càng tốt hơn. Các đơn vị đã thực hiện có hiệu quả việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức giải quyết TTHC nhanh chóng, thuận tiện và minh bạch; Kho bạc Nhà nước tỉnh là đơn vị trong khối có tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 thấp nhất.

2.8. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Bảng 10: Kết quả điểm số và chỉ số thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 9,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	8.0	88.89
2	Cục Hải quan tỉnh	8.0	88.89
3	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	7.0	77.78
4	Kho bạc Nhà nước tỉnh	7.0	77.78
5	Cục Thuế tỉnh	7.0	77.78
	Giá trị trung bình	7.4	82.22

Giá trị trung bình của Chỉ số thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Khối các cơ quan Trung ương đạt 82.22%. Đây là Chỉ số thành phần có giá trị trung bình thấp nhất so với các Chỉ số thành phần còn lại của Chỉ số CCHC; Bảo hiểm Xã hội tỉnh và Cục Hải quan tỉnh đạt kết quả cao nhất ở chỉ số này. Kết quả cho thấy, các đơn vị đã tăng tỷ lệ TTHC được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị; thực hiện tốt quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện tốt việc cập nhật các loại sổ, thống kê, theo dõi tình hình giải quyết TTHC tại đơn vị. Chỉ có Bảo hiểm Xã hội tỉnh và Cục Hải quan tỉnh có hình thức khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của các tổ chức và công dân đến giao dịch TTHC tại Bộ phận Một cửa của đơn vị. Hầu hết các cơ quan, đơn vị trong Khối đều có hồ sơ trễ hạn trong giải quyết TTHC

3. Chỉ số đánh giá tác động của CCHC - Điều tra xã hội học

3.1. Điểm số và chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh

Bảng 11: Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 10,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	7.50	75.01
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	7.02	70.22
3	Cục Thuế tỉnh	6.42	64.21
4	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	5.97	59.75
5	Cục Hải quan tỉnh	5.36	53.60
	Giá trị trung bình	6.45	64.56

Bảng 12: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Tiếp cận dịch vụ	63.84
2	Thủ tục hành chính	45.97
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	56.22
4	Kết quả giải quyết công việc	74.82
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	81.67

Năm 2019, UBND tỉnh tiếp tục sử dụng kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh tổng hợp vào kết quả xác định chỉ số CCHC với 05 nội dung đánh giá là: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

Theo kết quả điều tra, Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của khối các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh đạt giá trị trung bình là 64.56%, thấp hơn kết quả khảo sát của năm 2018 (77.72%), trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá thì tất cả đều có chỉ số hài lòng thấp hơn năm 2018, điều đó cho thấy các đơn vị phải có nhiều giải pháp hơn nữa để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công, đơn giản hóa TTHC, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN.

3.2. Kết quả điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC năm 2019 đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (Đánh giá của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, CBCC lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương)

Việc điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC nhằm lấy ý kiến đánh giá của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương về kết quả thực hiện công tác CCHC của các cơ quan Trung ương năm 2019. Nội dung đánh giá dựa trên kết quả CCHC của các đơn vị theo 06 lĩnh vực về CCHC gồm: (1) Công tác chỉ đạo điều hành; (2) Tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật; (3) Cải cách TTHC; (4) Cải cách tổ chức bộ máy; (5) Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC và (6) Hiện đại hóa hành chính.

Bảng 13: Điểm số đánh giá của CBCC lãnh đạo, quản lý về công tác CCHC đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 15,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	9.54	63.60
2	Cục Hải quan	9.40	62.67
3	Kho bạc Nhà nước tỉnh	9.22	61.47
4	Ngân hàng Nhà nước tỉnh	9.03	60.20
5	Cục Thuế tỉnh	7.54	50.27
	Giá trị trung bình	8.95	59.64

Chỉ số khảo sát, đánh giá của đội ngũ cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý về công tác CCHC đối với khối các cơ quan Trung ương năm 2019 đạt 59.64%, cao hơn kết quả khảo sát năm 2018 (47.83%); kết quả này khá tương đồng về điểm số đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC của các đơn vị, điều đó cho thấy sự kỳ vọng của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với công tác CCHC ngày càng lớn; do đó, các đơn vị cần tiếp tục quan tâm, quyết liệt hơn nữa trong công tác CCHC tại đơn vị mình.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2019 CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH

1. Chỉ số tổng hợp¹

¹Ghi chú:

- Điểm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh tối đa là 53 điểm (Không chấm điểm đối với việc cải cách TTHC; cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông).

- Không chấm điểm về chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước đối với các cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Ban Dân tộc tỉnh và Sở Ngoại vụ.

**Bảng 14: Kết quả điểm số và Chỉ số CCHC năm 2019
của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh**

XẾP HẠNG	TÊN CƠ QUAN	Điểm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC (tối đa 75 điểm)	Điểm đánh giá tác động của CCHC - Điều tra xã hội học		Tổng điểm đạt được	CHỈ SỐ CCHC (%)
			Khảo sát CB,CC (tối đa 15 điểm)	Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức (tối đa 10 điểm)		
1	Văn phòng UBND tỉnh	51.00	11.61	-	62.61	92.08
2	Sở Tài chính	72.00	10.65	8.23	90.88	90.88
3	Sở Nội vụ	65.50	10.38	8.47	84.35	84.35
4	Sở Khoa học và Công nghệ	67.00	9.41	7.9	84.31	84.31
5	Sở Giao thông vận tải	66.00	9.2	7.16	82.36	82.36
6	Thanh tra tỉnh	47.00	8.96	-	55.96	82.30
7	Sở Xây dựng	65.00	9.45	7.47	81.92	81.92
8	Sở Tư pháp	65.00	9.46	7.10	81.56	81.56
9	Sở Du lịch	66.00	8.28	7.01	81.28	81.28
10	Sở Thông tin và Truyền thông	63.50	9.67	8.04	81.21	81.21
11	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	65.00	8.95	6.79	80.74	80.74
12	Sở Ngoại vụ	64.50	8.17	-	72.67	80.74
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	63.50	9.68	6.75	79.93	79.93
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	62.00	9.53	7.99	79.52	79.52
15	Sở Văn hóa và Thể thao	63.50	8.2	7.56	79.26	79.26
16	Sở Công Thương	62.00	9.41	7.76	79.17	79.17
17	Ban Quản lý Khu kinh tế	63.00	8.23	7.34	78.57	78.57
18	Ban Dân tộc	45.50	7.56	-	53.06	78.03
19	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	62.00	7.96	7.56	77.52	77.52
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	58.50	7.71	6.06	72.27	72.27
21	Sở Y tế	56.50	8.09	6.99	71.58	71.58
Giá trị trung bình		61.62	9.07	7.42	76.70	80.93

Theo kết quả tổng hợp, Chỉ số CCHC năm 2019 của khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có giá trị trung bình đạt 80.93%, cao hơn so với Chỉ số trung bình năm 2018 (75,81%), được chia thành 03 nhóm:

- Nhóm có kết quả chỉ số CCHC trên 90%, bao gồm 02 cơ quan: Văn phòng UBND tỉnh và Sở Tài chính.

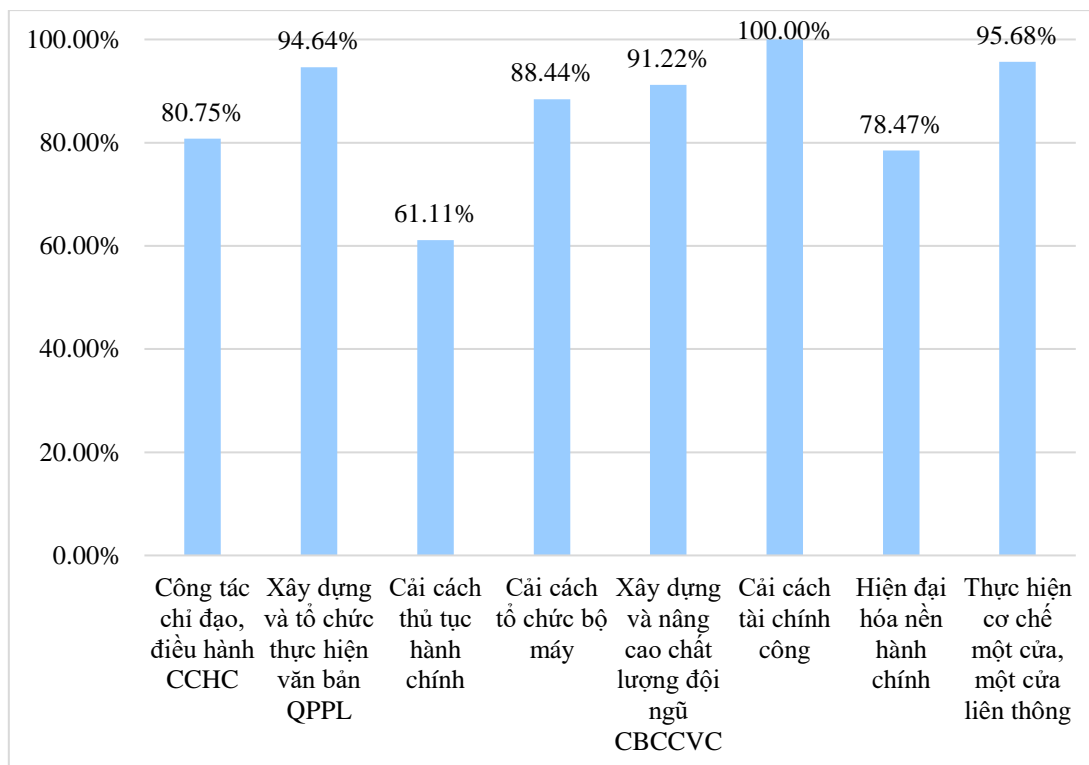
- Nhóm có kết quả chỉ số CCHC đạt từ 80% đến dưới 90%, bao gồm 10 cơ quan: Sở Nội vụ; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Giao thông vận tải; Thanh tra tỉnh; Sở Xây dựng; Sở Tư pháp, Sở Du lịch; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Lao động - Thương binh và xã hội và Sở Ngoại vụ.

- Nhóm có kết quả chỉ số CCHC đạt dưới 80%, bao gồm 09 cơ quan: Sở Kế hoạch và đầu tư; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Văn hóa và Thể thao; Sở Công thương; Ban Quản lý Khu kinh tế; Ban Dân tộc; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tài nguyên và Môi trường và Sở Y tế.

Kết quả chỉ số CCHC năm 2019 cho thấy, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã có sự chuyển biến đáng kể trong công tác CCHC, đặc biệt là sự quyết liệt thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ và giải pháp để nâng cao chỉ số CCHC của tỉnh theo Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 05/7/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh là đơn vị dẫn đầu khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Sở Ngoại vụ đã có sự cải thiện đáng kể trong bảng xếp hạng chỉ số CCHC, từ vị trí cuối bảng xếp hạng năm 2018 đã vươn lên vị trí thứ 12 trong bảng xếp hạng năm 2019. Bên cạnh đó, các sở: Khoa học và Công nghệ, Sở Du lịch cũng đã có sự cải thiện đáng kể về vị trí xếp hạng Chỉ số CCHC trong năm 2019.

Kết quả số liệu tổng hợp (bảng 14) cũng cho thấy, các cơ quan, đơn vị đạt điểm cao về kết quả thực hiện công tác CCHC năm 2019 cũng đồng thời có số điểm điều tra xã hội học (đánh giá của CBCC lãnh đạo, quản lý) khá cao như: Văn phòng UBND tỉnh; Sở Tài chính và Sở Nội vụ. Bên cạnh đó, vẫn còn một số cơ quan, đơn vị đạt Chỉ số CCHC tương đối cao nhưng kết quả điểm điều tra xã hội học lại thấp hơn điểm trung bình chung, điều đó cho thấy, mặc dù đã có nhiều chuyển biến trong công tác chỉ đạo điều hành để đẩy mạnh công tác CCHC nhưng các đơn vị thực hiện chưa tốt các giải pháp nhằm đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC; công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC chưa mang lại hiệu quả cao.

So sánh giá trị trung bình của 08 chỉ số thành phần (biểu đồ 2), 01 chỉ số thành phần có giá trị trung bình đạt điểm tối đa (100%) là cải cách tài chính công; 03 chỉ số thành phần có giá trị trung bình đạt từ 90% đến dưới 100% gồm các lĩnh vực: thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (95.68%), xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL (94.64%), lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC (91.22%); 02 chỉ số thành phần có giá trị trung bình đạt từ 80% đến dưới 90% gồm các lĩnh vực: cải cách tổ chức bộ máy (88.44%) và công tác chỉ đạo điều hành (80.75%); trong khi đó, cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa nền hành chính là 02 chỉ số thành phần có giá trị thấp, đạt dưới 80%.

Biểu đồ 2: So sánh giá trị trung bình các Chỉ số thành phần kết quả thực hiện CCHC

Công tác cải cách TTHC là một trong 02 nhiệm vụ trọng tâm của Chương trình hành động của Tỉnh ủy về CCHC giai đoạn 2016 - 2020 của tỉnh và được chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt từ Chính phủ, các Bộ ngành Trung ương đến tỉnh; mặc dù trong thời gian qua đã có nhiều chuyển biến tích nhưng vẫn chưa đáp ứng yêu cầu đề ra. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành tại các đơn vị vẫn còn nhiều hạn chế, nhiều cơ quan, đơn vị không đạt điểm tại tiêu chí “Cán bộ, công chức sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh”; “Triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4”...

Bảng 15: Kết quả điểm đạt được theo từng lĩnh vực của Chỉ số CCHC

TT	CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	KẾT QUẢ ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC THEO TỪNG LĨNH VỰC CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (tối đa 75 điểm)								ĐIỂM ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC (tối đa 25 điểm)	
		Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (12,0 điểm)	Tham mưu xây dựng văn bản QPPL (4,0 điểm)	Cải cách thủ tục hành chính (6,0 điểm)	Cải cách tổ chức bộ máy (7,0 điểm)	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC (16,0 điểm)	Cải cách tài chính công (5,0 điểm)	Hiện đại hóa nền hành chính (16,0 điểm)	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (9,0 điểm)	Khảo sát CB,CC lãnh đạo, quản lý (15,0 điểm)	Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức (10,0 điểm)
1	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	12.0	4.0	-	6.5	15.0	5.0	8.5	-	11.61	-
2	Sở Tài chính	12.0	4.0	3.0	7.0	16.0	5.0	16.0	9.0	10.65	8.23
3	Sở Nội vụ	10.0	4.0	3.0	7.0	16.0	5.0	11.5	9.0	10.38	8.47
4	Sở Khoa học và Công nghệ	11.0	4.0	6.0	6.5	13.5	5.0	12.0	9.0	9.41	7.90
5	Sở Giao thông vận tải	9.5	4.0	3.0	5.5	16.0	5.0	14.0	9.0	9.20	7.16
6	Thanh tra tỉnh	9.5	4.0	-	7.0	16.0	5.0	5.5	-	8.96	-
7	Sở Xây dựng	9.5	3.0	3.0	6.5	14.5	5.0	14.5	9.0	9.45	7.47
8	Sở Tư pháp	12.0	4.0	3.0	6.5	16.0	5.0	10.5	8.0	9.46	7.10

9	Sở Du lịch	9.5	4.0	4.0	6.5	16.0	5.0	12.0	9.0	8.28	7.01
10	Sở Thông tin và Truyền thông	10.0	3.0	4.0	5.5	13.0	5.0	14.0	9.0	9.67	8.04
11	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	9.5	4.0	4.0	6.5	14.0	5.0	13.0	9.0	8.95	6.79
12	Sở Ngoại vụ	9.5	4.0	3.0	6.5	16.0	5.0	11.5	9.0	8.17	-
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.5	4.0	3.0	7.0	14.5	5.0	13.5	8.0	9.68	6.75
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	8.5	4.0	4.0	5.5	15.5	5.0	11.5	8.0	9.53	7.99
15	Sở Văn hóa và Thể thao	9.5	3.0	4.0	6.5	14.5	5.0	13.0	8.0	8.20	7.56
16	Sở Công Thương	9.5	4.0	4.0	4.5	13.0	5.0	13.0	9.0	9.41	7.76
17	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	8.5	4.0	3.0	6.5	14.0	5.0	14.0	8.0	8.23	7.34
18	Ban Dân tộc tỉnh	9.5	4.0	-	7.0	14.5	5.0	5.5	-	7.56	-
19	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	8.0	4.0	4.0	6.0	12.0	5.0	11.5	8.0	7.96	7.56
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	9.0	3.0	4.0	5.5	12.5	5.0	11.5	8.0	7.71	6.06
21	Sở Y tế	8.0	4.0	4.0	4.0	12.0	5.0	11.5	8.0	8.09	6.99

2. Chỉ số thành phần đánh giá kết quả CCHC theo từng lĩnh vực

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

Bảng 16: Kết quả điểm số và chỉ số chỉ đạo, điều hành CCHC của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 12,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Tài chính	12.0	100.00
2	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	12.0	100.00
3	Sở Tư pháp	12.0	100.00
4	Sở Khoa học và Công nghệ	11.0	91.67
5	Sở Thông tin và Truyền thông	10.0	83.33
6	Sở Nội vụ	10.0	83.33
7	Sở Công Thương	9.5	79.17
8	Thanh tra tỉnh	9.5	79.17
9	Sở Xây dựng	9.5	79.17
10	Sở Giao thông vận tải	9.5	79.17
11	Sở Ngoại vụ	9.5	79.17
12	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	9.5	79.17
13	Sở Du lịch	9.5	79.17
14	Sở Văn hóa và Thể thao	9.5	79.17
15	Ban Dân tộc tỉnh	9.5	79.17
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	9.0	75.00
17	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	8.5	70.83
18	Sở Giáo dục và Đào tạo	8.5	70.83
19	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	8.5	70.83
20	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.5	70.83
21	Sở Y tế	8.0	66.67
Giá trị trung bình		9.69	80.75

Công tác chỉ đạo điều hành luôn đóng vai trò quan trọng trong triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC của các cơ quan, đơn vị. Kết quả Chỉ số CCHC trong những năm gần đây cho thấy, hầu hết các cơ quan, đơn vị có kết quả dẫn đầu về Chỉ số CCHC đều đạt điểm cao đối với tiêu chí thành phần về công tác chỉ đạo,

điều hành CCHC, điều đó thể hiện sự quyết tâm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong công tác CCHC. Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo điều hành của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh trong năm 2019 đạt 80.75% (năm 2018 đạt 71,03%), điều đó cho thấy các cơ quan, đơn vị đã có sự quyết liệt, quan tâm trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, nhất là công tác xây dựng và thực hiện Kế hoạch CCHC, tăng cường công tác kiểm tra CCHC, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ công tác CCHC.

Qua theo dõi và kết quả kiểm tra, thẩm định cho thấy, trong năm 2019, các đơn vị đã chủ động xây dựng và ban hành Kế hoạch CCHC năm, có xác định các nhiệm vụ CCHC gắn với tình hình của cơ quan, đơn vị, quan tâm bố trí kinh phí để thực hiện; chú trọng đến công tác tự kiểm tra và kiểm tra CCHC tại các đơn vị trực thuộc; công tác tuyên truyền CCHC đã được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện, tuy nhiên mới chỉ dừng lại ở việc ban hành kế hoạch; nội dung kế hoạch khá chung chung, không xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp thực hiện; thiếu sự đa dạng trong công tác tuyên truyền CCHC, nội dung và hình thức khá đơn điệu; ít có tin, bài về CCHC trên Trang thông tin điện tử của đơn vị hoặc trên các phương tiện truyền thông khác; các đơn vị cũng đã tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện công tác CCHC tại các đơn vị trực thuộc. Nhìn chung, công tác kiểm tra CCHC đã được thực hiện bài bản, tỷ lệ đơn vị trực thuộc được kiểm tra trong năm bảo đảm theo quy định

Trong năm 2019, đã có nhiều sáng kiến và giải pháp hay đã phát huy được hiệu quả trong công tác chuyên môn như: Sáng kiến về công tác sắp xếp người hoạt động không chuyên trách cấp xã, thôn của Sở Nội vụ; phần mềm về quản lý tiền lương của Sở Tài chính; Văn phòng UBND tỉnh đã thiết kế cấu trúc để hướng dẫn các sở, ban, ngành xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử; giải pháp đẩy nhanh chuyển đổi việc áp dụng HTQLCT theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015... Có 05 đơn vị đã hoàn thành nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao đúng và trước hạn: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, Sở Công Thương, Sở Tư pháp và Sở Du lịch. Riêng Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Nông nghiệp và PTNT, Sở Kế hoạch và Đầu tư và Sở Tài nguyên và Môi trường là 06 đơn vị có nhiệm vụ không hoàn thành trong năm.

2.2. Tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật

Bảng 17: Kết quả điểm số và chỉ số tham mưu xây dựng văn bản QPPL của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 4,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Tài chính	4.0	100.00
2	Sở Công Thương	4.0	100.00

3	Thanh tra tỉnh	4.0	100.00
4	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	4.0	100.00
5	Sở Nội vụ	4.0	100.00
6	Sở Giao thông vận tải	4.0	100.00
7	Sở Tư pháp	4.0	100.00
8	Sở Y tế	4.0	100.00
9	Sở Ngoại vụ	4.0	100.00
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	4.0	100.00
11	Sở Khoa học và Công nghệ	4.0	100.00
12	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4.0	100.00
13	Sở Du lịch	4.0	100.00
14	Ban Dân tộc tỉnh	4.0	100.00
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4.0	100.00
16	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	4.0	100.00
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3.5	87.50
18	Sở Xây dựng	3.0	75.00
19	Sở Văn hóa và Thể thao	3.0	75.00
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	3.0	75.00
21	Sở Thông tin và Truyền thông	3.0	75.00
Giá trị trung bình		3.79	94.64

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần Tham mưu xây dựng văn bản QPPL của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đạt 94.64%, trong đó có 16/21 đơn vị đạt 100%, điều đó cho thấy các đơn vị đã thực hiện tốt nội dung tham mưu xây dựng và ban hành văn bản QPPL, thực hiện tốt công tác phổ biến giáo dục pháp luật và báo cáo hàng năm về rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL.

Qua kết quả theo dõi của Sở Tư pháp, một số đơn vị chưa thực hiện đầy đủ các nội dung theo quy định của Bộ chỉ số như: ban hành VBQPPL theo phân công của UBND tỉnh chưa đúng thời gian theo Kế hoạch (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn); không xây dựng báo cáo kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL do cấp tỉnh ban hành thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị theo đúng quy định (Sở Xây dựng, Sở Văn hóa và Thể thao); không xây dựng báo cáo kết quả theo dõi thi hành pháp luật theo quy định (Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường).

2.3. Cải cách thủ tục hành chính

Bảng 18: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 6,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Khoa học và Công nghệ	6.0	100.00
2	Sở Thông tin và Truyền thông	4.0	66.67
3	Sở Công Thương	4.0	66.67
4	Sở Y tế	4.0	66.67
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	4.0	66.67
6	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4.0	66.67
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	4.0	66.67
8	Sở Du lịch	4.0	66.67
9	Sở Văn hóa và Thể thao	4.0	66.67
10	Sở Tài nguyên và Môi trường	4.0	66.67
11	Sở Tài chính	3.0	50.00
12	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	3.0	50.00
13	Sở Xây dựng	3.0	50.00
14	Sở Nội vụ	3.0	50.00
15	Sở Giao thông vận tải	3.0	50.00
16	Sở Tư pháp	3.0	50.00
17	Sở Ngoại vụ	3.0	50.00
18	Sở Kế hoạch và Đầu tư	3.0	50.00
19	Thanh tra tỉnh (*)	-	-
20	Văn phòng UBND tỉnh (*)	-	-
21	Ban Dân tộc (*)	-	-
Giá trị trung bình		3.67	61.11%

(*) Ghi chú: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc và Thanh tra tỉnh không tính điểm đối với chỉ số thành phần về cải cách thủ tục hành chính.

Trong năm 2019, các đơn vị trên địa bàn tỉnh đã triển khai thực hiện quyết liệt các nhiệm vụ về kiểm soát TTHC và rà soát, đơn giản hóa TTHC; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã chủ động đăng ký bổ sung, rà soát TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; thực hiện rà soát và đề nghị cắt giảm thời gian giải quyết

đối với 26 TTHC; tham mưu UBND tỉnh ban hành 69 Quyết định công bố 865 thủ tục hành chính (mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế và bãi bỏ) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo Quyết định công bố TTHC của các bộ, ngành trung ương, trong đó có: 742 TTHC cấp tỉnh, 93 TTHC cấp huyện và 30 TTHC cấp xã; ban hành 92 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết 1.108 thủ tục hành chính không liên thông (cấp tỉnh: 847 TTHC, cấp huyện: 186 TTHC, cấp xã: 75 TTHC).

Tuy nhiên, theo kết quả thống kê, Chỉ số thành phần cải cách TTHC của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có giá trị trung bình thấp nhất, đạt 61.11%; có 8/21 đơn vị có chỉ số thấp hơn giá trị trung bình chung (chỉ đạt 50%). Điều đó cho thấy, công tác cải cách TTHC vẫn là điểm nghẽn trong công tác CCHC của tỉnh, ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Qua kiểm tra kết quả thực hiện đối với nội dung cải cách TTHC cho thấy, vẫn còn nhiều cơ quan, đơn vị còn thiếu chủ động trong việc rà soát, phán ánh kiến nghị đơn giản hóa TTHC đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; hầu hết các các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã không kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC theo quy định (trừ Sở Khoa học và Công nghệ và Sở Du lịch).

2.4. Cải cách tổ chức bộ máy

Bảng 19: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách tổ chức bộ máy của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 7,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Tài chính	7.0	100.00
2	Thanh tra tỉnh	7.0	100.00
3	Sở Nội vụ	7.0	100.00
4	Ban Dân tộc	7.0	100.00
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.0	100.00
6	Ban Quản lý Khu kinh tế	6.5	92.86
7	Sở Xây dựng	6.5	92.86
8	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	6.5	92.86
9	Sở Tư pháp	6.5	92.86
10	Sở Ngoại vụ	6.5	92.86
11	Sở Khoa học và Công nghệ	6.5	92.86
12	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6.5	92.86

13	Sở Du lịch	6.5	92.86
14	Sở Văn hóa và Thể thao	6.5	92.86
15	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6.0	85.71
16	Sở Thông tin và Truyền thông	5.5	78.57
17	Sở Giao thông vận tải	5.5	78.57
18	Sở Giáo dục và Đào tạo	5.5	78.57
19	Sở Tài nguyên và Môi trường	5.5	78.57
20	Sở Công Thương	4.5	64.29
21	Sở Y tế	4.0	57.14
Giá trị trung bình		6.19	88.44

Trong năm 2019, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã tập trung triển khai việc rà soát, sắp xếp tinh gọn bộ máy bên trong của các sở, ngành và các đơn vị sự nghiệp công lập gắn với tinh giản biên chế, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC, thực hiện nghiêm túc quy định về số lượng cấp phó theo tinh thần Nghị quyết Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương (khóa XII).

Theo kết quả thống kê (bảng 19), chỉ số thành phần về cải cách tổ chức bộ máy khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh năm 2019 đạt 88.44% cao hơn năm 2018 (đạt 76.87%). Có 05 đơn vị đạt điểm tối đa (100.00%) ở chỉ số này gồm: Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc và Sở Kế hoạch và Đầu tư; có 09 đơn vị đạt điểm 92.86% gồm: Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Xây dựng, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Ngoại vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Du lịch và Sở Văn hóa và Thể thao; Sở Y tế đạt giá trị thấp nhất là 57.14%. Điều đó cho thấy các cơ quan, đơn vị đã từng bước thực hiện việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc theo tinh thần Nghị quyết Hội nghị lần thứ 6, Khóa XII và các Kế hoạch của Tỉnh ủy, UBND tỉnh; thực hiện nghiêm túc quy định về số lượng lãnh đạo tại đơn vị; tăng cường công tác phân cấp quản lý theo quy định.

Tuy nhiên, còn nhiều đơn vị thực hiện báo cáo về biên chế, tổ chức bộ máy theo còn chưa kịp thời, nội dung không đảm bảo theo yêu cầu; việc thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá các nội dung đã phân cấp còn mang tính hình thức, các vấn đề phát hiện qua kiểm tra chưa được giải quyết triệt để.

2.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

Bảng 20: Kết quả điểm số và chỉ số xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 16,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
----	-------------	--	-----------------------------

1	Sở Tài chính	16.0	100.00
2	Thanh tra tỉnh	16.0	100.00
3	Sở Nội vụ	16.0	100.00
4	Sở Giao thông vận tải	16.0	100.00
5	Sở Tư pháp	16.0	100.00
6	Sở Ngoại vụ	16.0	100.00
7	Sở Du lịch	16.0	100.00
8	Sở Giáo dục và Đào tạo	15.5	96.88
9	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	15.0	93.75
10	Sở Xây dựng	14.5	90.63
11	Sở Văn hóa và Thể thao	14.5	90.63
12	Ban Dân tộc tỉnh	14.5	90.63
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	14.5	90.63
14	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	14.0	87.50
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	14.0	87.50
16	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	14.0	87.50
17	Sở Khoa học và Công nghệ	13.5	84.38
18	Sở Thông tin và Truyền thông	13.0	81.25
19	Sở Công Thương	13.0	81.25
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	12.5	78.13
21	Sở Y tế	12.0	75.00
Giá trị trung bình		14.60	91.22

Theo kết quả đánh giá, Chỉ số thành phần xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC có giá trị trung bình đạt 91.22% cao hơn năm 2018 (đạt 82.44%). Có 07 cơ quan, đơn vị đạt điểm tối đa (100.00%) ở chỉ số này gồm: Sở Tài chính, Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp, Sở Ngoại vụ và Sở Du lịch. Sở Y tế là đơn vị có kết quả đánh giá thấp nhất (đạt 75.00%).

Kết quả Chỉ số thành phần cho thấy, các cơ quan, đơn vị đã thực hiện rà soát, điều chỉnh, bổ sung bản mô tả vị trí việc làm và khung năng lực tại đơn vị. Hầu hết các đơn vị đã xây dựng kế hoạch (phương án) sắp xếp, cơ cấu lại đội ngũ CBCCVC và tổ chức thực hiện theo kế hoạch; thực hiện nghiêm túc, đúng quy định về tuyển dụng CCVC; ban hành tiêu chí để đánh giá, phân loại CBCCVC phù hợp theo đặc điểm của từng cơ quan. Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC được các cơ quan, đơn vị chú trọng hơn trong việc đăng ký nhu cầu đào tạo, tỷ lệ

CBCCCVC tham gia các lớp đào tạo cao hơn nhiều so với các năm trước. Việc bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý cấp phòng của một số cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định. Việc cập nhật thông tin CBCCCVC vào phần mềm quản lý CBCCCVC tại một số đơn vị chưa kịp thời, đầy đủ. Việc thực hiện Chỉ thị số 23/CT-UBND ngày 11/10/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại một số đơn vị chưa được nghiêm túc, còn tình trạng chưa chấp hành tốt nội quy, quy chế làm việc của cơ quan gây bức xúc cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu cơ quan nhà nước giải quyết TTHC (Sở Y tế, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư).

2.6. Cải cách tài chính công

Bảng 21: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách tài chính công của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 5,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Tài chính	5.0	100.00
2	Sở Văn hóa và Thể thao	5.0	100.00
3	Sở Nội vụ	5.0	100.00
4	Sở Tư pháp	5.0	100.00
5	Sở Thông tin và Truyền thông	5.0	100.00
6	Sở Ngoại vụ	5.0	100.00
7	Ban Dân tộc tỉnh	5.0	100.00
8	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5.0	100.00
9	Sở Công Thương	5.0	100.00
10	Thanh tra tỉnh	5.0	100.00
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	5.0	100.00
12	Sở Giao thông vận tải	5.0	100.00
13	Sở Khoa học và Công nghệ	5.0	100.00
14	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	5.0	100.00
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5.0	100.00
16	Sở Xây dựng	5.0	100.00
17	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	5.0	100.00
18	Sở Y tế	5.0	100.00
19	Sở Giáo dục và Đào tạo	5.0	100.00
20	Sở Du lịch	5.0	100.00

21	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5.0	100.00
Giá trị trung bình		5.0	100.00

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần cải cách tài chính công đạt 100.00%, là chỉ số thành phần đạt giá trị trung bình cao nhất trong 08 chỉ số thành phần CCHC. Điều đó cho thấy, việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính, cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp đã đi vào nề nếp và ổn định.

2.7. Hiện đại hóa nền hành chính

Bảng 22: Kết quả điểm số và chỉ số hiện đại hóa nền hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 16,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Tài chính	16.0	100.00
2	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (*)	8.5	94.44
3	Sở Xây dựng	14.5	90.63
4	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	14.0	87.50
5	Sở Thông tin và Truyền thông	14.0	87.50
6	Sở Giao thông vận tải	14.0	87.50
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	13.5	84.38
8	Sở Công Thương	13.0	81.25
9	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	13.0	81.25
10	Sở Văn hóa và Thể thao	13.0	81.25
11	Sở Khoa học và Công nghệ	12.0	75.00
12	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	12.0	75.00
13	Sở Du lịch	12.0	75.00
14	Sở Nội vụ	11.5	71.88
15	Sở Y tế	11.5	71.88
16	Sở Ngoại vụ	11.5	71.88
17	Sở Giáo dục và Đào tạo	11.5	71.88
18	Sở Tài nguyên và Môi trường	11.5	71.88
19	Sở Tư pháp	10.5	65.63

20	Thanh tra tỉnh (*)	5.5	61.11
21	Ban Dân tộc tỉnh (*)	5.5	61.11
Giá trị trung bình		11.83	78.47

(*) *Ghi chú: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc và Thanh tra tỉnh không tính điểm đối với tiêu chí 7.5 (Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4) và tiêu chí 7.7 (Thực hiện tiếp nhận và trả kết quả của dịch vụ Bưu chính công ích).*

Kết quả Chỉ số thành phần Hiện đại hóa hành chính đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có giá trị trung bình khá thấp, đạt 78.47%. Qua số liệu tổng hợp cho thấy, Chỉ số thành phần này có sự chênh lệch khá lớn giữa kết quả đạt được của các cơ quan, đơn vị. Sở Tài chính là đơn vị duy nhất đạt kết quả 100.00%. Tiếp theo đó, Văn phòng UBND tỉnh và Sở Xây dựng là những đơn vị có kết quả trên 90%; có 11 đơn vị có chỉ số thấp hơn giá trị trung bình chung; Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh là 02 đơn vị có điểm số thấp nhất, chỉ đạt dưới 61.11%.

Phân tích từng tiêu chí thành phần cho thấy, công tác triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh trong năm 2019 đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận; tất cả các cơ quan đã hoàn thành kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin tại đơn vị; tỷ lệ CBCCVC sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh ngày càng tăng cao; việc triển khai ứng dụng Hệ thống văn phòng điện tử tại các đơn vị được thực hiện khá tốt, hầu hết văn bản (đến) được xử lý dưới dạng điện tử.

Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến: 100% TTHC tại các cơ quan, đơn vị đã được cung cấp trực tuyến mức độ 1, mức độ 2; 193 TTHC được cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 81 TTHC được cung cấp trực tuyến mức độ 4 đã được các cơ quan, đơn vị cung cấp trên cổng dịch vụ công của tỉnh gắn với việc đưa ra nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến và khuyến khích tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến. Sở Tài chính, Sở Xây dựng, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Kế hoạch và Đầu tư là những đơn vị triển khai thực hiện tốt việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Phần lớn các đơn vị còn lại tuy có cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhưng tỷ lệ TTHC có phát sinh hồ sơ hoặc tỷ lệ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đạt tỷ lệ không cao... điều đó cho thấy, hiệu quả cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị còn chưa cao, công tác tuyên truyền để khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa phù hợp; bên cạnh đó, người dân và tổ chức vẫn chưa có thói quen để sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được các địa phương thường xuyên duy trì cải tiến theo đúng quy định; hầu hết các cơ quan, đơn vị đã xây dựng và chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Kế hoạch của UBND tỉnh. Có 06 cơ quan, đơn vị chưa công bố kịp thời hoặc vận hành chưa đúng theo quy trình ISO đã công bố: Sở Giáo dục và Đào

ạo, Sở Công Thương, Sở thông tin và Truyền thông, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Thanh tra tỉnh

Về thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đối với TTHC tại các cơ quan, đơn vị đã được quan tâm thực hiện trong năm 2019. Kết quả cho thấy phần lớn các đơn vị đều cung cấp dịch vụ tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và có phát sinh giao dịch. Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư là 03 đơn vị không đạt điểm ở nội dung này. Riêng Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh do đặc thù của ngành nên không đánh giá đối với tiêu chí thành phần về tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích. Nhìn chung, số lượng hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính còn hạn chế, tập trung ở các lĩnh vực: Cấp Giấy phép lái xe; cấp phiếu lý lịch tư pháp. Nguyên nhân một phần là do công tác tuyên truyền chưa đến được với người dân, bên cạnh đó do tâm lý e ngại, chưa tin tưởng của người dân khi thực hiện giao dịch.

2.8. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Bảng 23: Kết quả điểm số và chỉ số thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 9,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Tài chính	9.0	100.00%
2	Sở Thông tin và Truyền thông	9.0	100.00%
3	Sở Công Thương	9.0	100.00%
4	Sở Xây dựng	9.0	100.00%
5	Sở Nội vụ	9.0	100.00%
6	Sở Giao thông vận tải	9.0	100.00%
7	Sở Ngoại vụ	9.0	100.00%
8	Sở Khoa học và Công nghệ	9.0	100.00%
9	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	9.0	100.00%
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	9.0	100.00%
11	Sở Du lịch	9.0	100.00%
12	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	8.0	88.89%
13	Sở Tư pháp	8.0	88.89%
14	Sở Y tế	8.0	88.89%
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	8.0	88.89%
16	Sở Văn hóa và Thể thao	8.0	88.89%

17	Sở Tài nguyên và Môi trường	8.0	88.89%
18	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.0	88.89%
19	Thanh tra tỉnh (*)	-	-
20	Văn phòng UBND tỉnh (*)	-	-
21	Ban Dân tộc tỉnh (*)	-	-
Giá trị trung bình		8.61	95.68

(*) **Ghi chú:** Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc và Thanh tra tỉnh không tính điểm đối với chỉ số thành phần về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đạt 95.68%; kết quả chỉ số chia thành 02 nhóm: nhóm đạt điểm tối đa gồm 11 đơn vị: Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Sở Giao thông vận tải, Sở Ngoại vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Du lịch; nhóm các cơ quan còn lại đều đạt 88,89%. Riêng Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh do đặc thù của ngành nên không đánh giá đối với lĩnh vực thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Tháng 4 năm 2019, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chính thức đi vào hoạt động. Các cơ quan, đơn vị đều bố trí công chức đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả cho thấy, hầu hết cơ quan, đơn vị đã tập trung thực hiện tốt việc giải quyết TTHC, 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; các cơ quan, đơn vị đều có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và sớm hạn với tỷ lệ cao; bên cạnh đó, tình trạng giải quyết hồ sơ quá hạn, trễ hạn đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Tư pháp; Sở Kế hoạch và Đầu tư... còn diễn ra, gây bức xúc cho người dân, doanh nghiệp.

3. Chỉ số đánh giá tác động của CCHC - Điều tra xã hội học

3.1. Điểm số và chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh⁽⁷⁾

Bảng 24: Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 10,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Sở Nội vụ	8.47	84.70
2	Sở Tài chính	8.23	82.30

⁽⁷⁾ Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 do Bureau điều tra, khảo sát theo Kế hoạch của UBND tỉnh.

3	Sở Thông tin và Truyền thông	8.04	80.43
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	7.99	79.99
5	Sở Khoa học và Công nghệ	7.90	79.06
6	Sở Công Thương	7.76	77.68
7	Sở Văn hóa và Thể thao	7.56	75.66
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	7.56	75.68
9	Sở Xây dựng	7.47	74.74
10	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	7.34	73.47
11	Sở Giao thông vận tải	7.16	71.63
12	Sở Tư pháp	7.10	71.01
13	Sở Du lịch	7.01	70.10
14	Sở Y tế	6.99	69.91
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6.79	67.97
16	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6.75	67.54
17	Sở Tài nguyên và Môi trường	6.06	60.65
18	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	-	-
19	Thanh tra tỉnh	-	-
20	Sở Ngoại vụ	-	-
21	Ban Dân tộc tỉnh	-	-
	Giá trị trung bình	7.42	74.27

() Ghi chú: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc tỉnh và Thanh tra tỉnh không tính điểm đối với chỉ số thành phần về mức độ hài lòng của người dân và tổ chức.*

Bảng 25: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Chỉ số hài lòng (%)
1	Tiếp cận dịch vụ	76.75
2	Thủ tục hành chính	61.12

3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	68.25
4	Kết quả giải quyết công việc	82.95
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	82.25

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh năm 2019 đạt giá trị trung bình 74.27%, thấp hơn chỉ số năm 2018 (84,60%), trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá thì có 04 nội dung có chỉ số hài lòng thấp hơn năm 2018 (trừ nội dung tiếp cận dịch vụ); điều đó cho thấy, mặc dù Trung tâm Phục vụ hành chính công đã đi vào hoạt động nhưng yêu cầu của người dân và tổ chức ngày càng cao nên các đơn vị phải có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công, đơn giản hóa TTHC, nâng cao chất lượng động ngữ CBCCVC, sử dụng đầy đủ các mẫu phiếu theo quy định trong giải quyết TTHC.

Theo kết quả xếp hạng, 03 cơ quan có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng trên 80.0%: Sở Nội vụ, Sở Tài chính và Sở Thông tin và Truyền thông; có 10 cơ quan có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng đạt từ 70.0% đến dưới 80.0%: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Công Thương, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Xây dựng, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp, Sở Du lịch; 04 cơ quan có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng dưới 70,00%: Sở Y tế, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Kế hoạch và Đầu tư và Sở Tài nguyên và Môi trường 60,65%. Riêng Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh do đặc thù của ngành hoặc số lượng mẫu không đảm bảo điều kiện để khảo sát nên không chấm điểm tại nội dung này.

3.2. Điểm số điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC năm 2019 đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Đánh giá của đại biểu HĐND tỉnh, CBCC lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương)

Bảng 26: Kết quả khảo sát CBCC lãnh đạo, quản lý đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC đối với các cơ quan chuyên môn

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 15,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	11.61	77.40
2	Sở Tài chính	10.65	71.00
3	Sở Nội vụ	10.38	69.20
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	9.68	64.53
5	Sở Thông tin và Truyền thông	9.67	64.47
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	9.53	63.53

7	Sở Tư pháp	9.46	63.07
8	Sở Xây dựng	9.45	63.00
9	Sở Công Thương	9.41	62.73
10	Sở Khoa học và Công nghệ	9.41	62.73
11	Sở Giao thông vận tải	9.20	61.33
12	Thanh tra tỉnh	8.96	59.73
13	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	8.95	59.67
14	Sở Du lịch	8.28	55.20
15	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	8.23	54.87
16	Sở Văn hóa và Thể thao	8.20	54.67
17	Sở Ngoại vụ	8.17	54.47
18	Sở Y tế	8.09	53.93
19	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	7.96	53.07
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	7.71	51.40
21	Ban Dân tộc tỉnh	7.56	50.40
	Giá trị trung bình	9.07	60.50

Kết quả đánh giá của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; CBCC lãnh đạo quản lý về công tác CCHC đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh năm 2019 có kết quả khá tương đồng với công tác thực hiện CCHC. Theo đó, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính và Sở Nội vụ là 3 đơn vị được đánh giá cao nhất; Sở Tài nguyên và môi trường và Ban Dân tộc tỉnh là 02 đơn vị có số điểm đánh giá thấp nhất.

III. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CCHC NĂM 2019 CỦA UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

1. Chỉ số tổng hợp

Bảng 27: Kết quả điểm số và Chỉ số CCHC của UBND các huyện, thị xã, thành phố

XẾP HẠNG	UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ	Điểm đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC (tối đa 75 điểm)	Điểm đánh giá tác động của CCHC - Điều tra xã hội học		Tổng điểm đạt được	CHỈ SỐ CCHC (%)
			Khảo sát CB,CC (tối đa 15 điểm)	Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức (tối đa 10 điểm)		

1	Hoài Nhơn	56.00	10.38	7.01	73.39	73.39
2	Quy Nhơn	55.00	10.69	6.89	72.58	72.58
3	An Lão	60.00	7.55	4.21	71.76	71.77
4	Hoài Ân	54.50	8.75	7.18	70.43	70.43
5	Phù Mỹ	54.00	8.81	7.45	70.26	70.26
6	An Nhơn	51.00	9.72	7.61	68.33	68.33
7	Phù Cát	52.00	8.22	6.96	67.19	67.19
8	Vân Canh	54.00	6.29	6.55	66.84	66.84
9	Vĩnh Thạnh	53.00	7.44	5.34	65.78	65.78
10	Tuy Phước	49.50	8.45	6.95	64.90	64.90
11	Tây Sơn	48.50	7.81	7.17	63.48	63.48
Giá trị trung bình		53.41	8.56	6.67	68.63	68.63

Theo kết quả tổng hợp, Chỉ số CCHC năm 2019 của Khối UBND các huyện, thị xã, thành phố có giá trị trung bình đạt 68.63%, cao hơn so với Chỉ số trung bình năm 2018 (67.21%), được chia thành 03 nhóm:

- Nhóm các địa phương có chỉ số đạt từ 70% đến dưới 80%, gồm: 05 đơn vị là Hoài Nhơn, Quy Nhơn, An Lão, Hoài Ân, Phù Mỹ.

- Nhóm các địa phương có chỉ số đạt từ 65% đến dưới 70%, gồm: 04 đơn vị là An Nhơn, Phù Cát, Vân Canh, Vĩnh Thạnh.

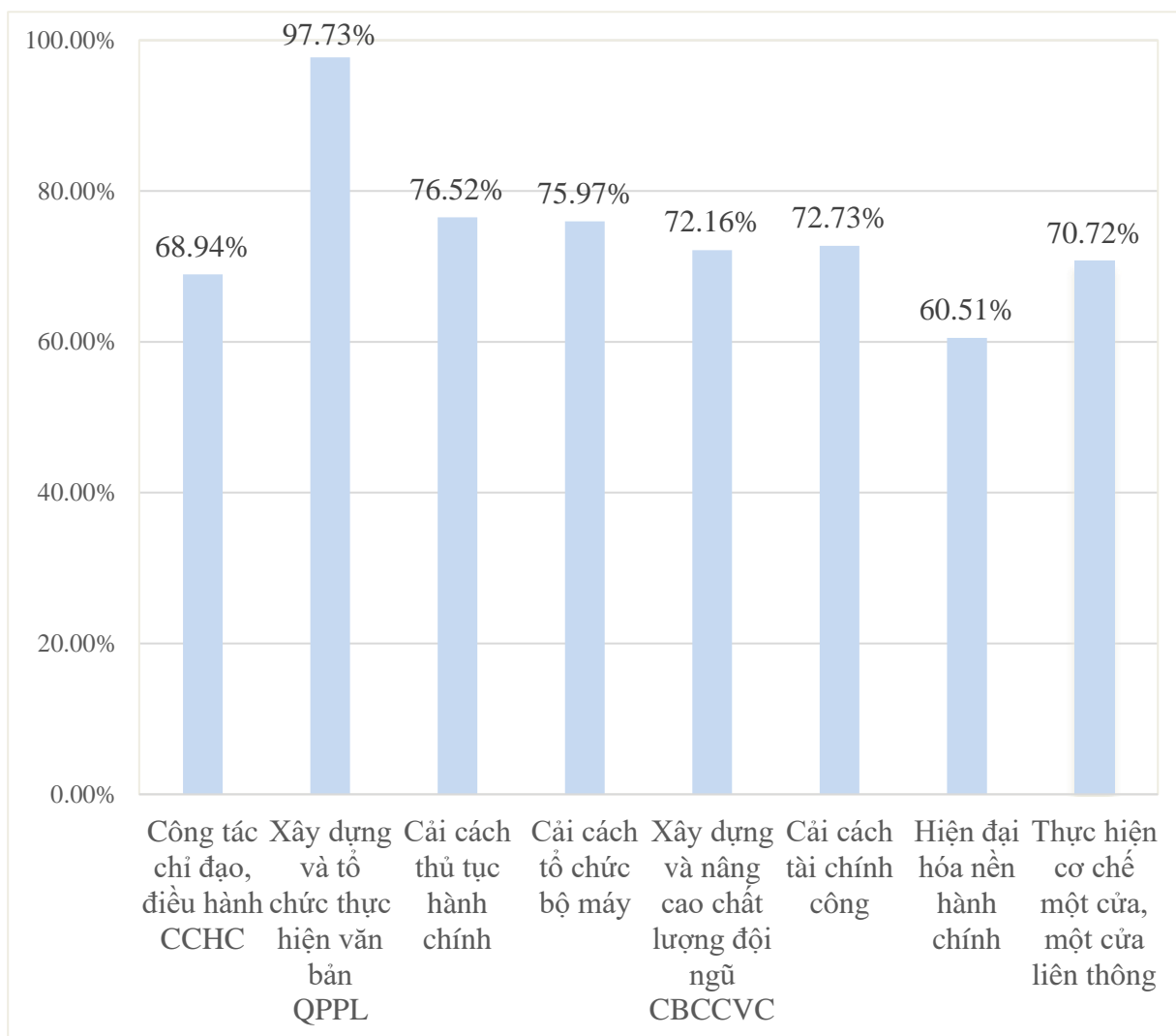
- Nhóm các địa phương có chỉ số đạt dưới 65%, gồm 02 đơn vị là Tuy Phước, Tây Sơn

So sánh về kết quả triển khai nhiệm vụ CCHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2019 (biểu đồ 6) cho thấy, chỉ số thành phần về tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật có kết quả cao nhất (đạt 97.73%); tiếp theo là chỉ số thành phần về cải cách thủ tục hành chính (đạt 76.52%); Chỉ số thành phần về hiện đại hóa hành chính có kết quả thấp nhất (đạt 60.80%).

Công tác chỉ đạo, điều hành về CCHC đối với UBND cấp huyện đạt 68.94%, khá thấp so với khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và khối các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, kết quả này cho thấy, công tác CCHC ở một số địa phương vẫn chưa được quan tâm đúng mức, thiếu sự quyết liệt trong công tác chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu các địa phương, như: việc xây dựng và thực hiện kế hoạch CCHC hàng năm khá chung chung, không sát với đặc điểm tình hình của địa phương và mục tiêu CCHC của tỉnh; công tác tuyên truyền về CCHC còn đơn điệu, thiếu sự quan tâm thực hiện; không có sáng kiến trong công tác CCHC hoặc nhiều địa phương còn chậm trễ trong việc thực hiện

nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao...

Biểu đồ 3: So Sánh giá trị trung bình các chỉ số thành phần kết quả thực hiện CCHC



Bảng 28: Kết quả điểm đạt được theo từng lĩnh vực của Chỉ số CCHC

TT	UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ	KẾT QUẢ ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC THEO TỪNG LĨNH VỰC CỦA CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (tối đa 75 điểm)								ĐIỂM ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC (tối đa 25 điểm)	
		Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (12,0 điểm)	Tham mưu xây dựng văn bản QPPL (4,0 điểm)	Cải cách thủ tục hành chính (6,0 điểm)	Cải cách tổ chức bộ máy (7,0 điểm)	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC (16,0 điểm)	Cải cách tài chính công (5,0 điểm)	Hiện đại hóa nền hành chính (16,0 điểm)	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (9,0 điểm)	Khảo sát cán bộ, công chức lãnh đạo (15,0 điểm)	Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức (10,0 điểm)
1	Hoài Nhơn	8.00	4.00	4.50	5.50	12.00	5.00	10.00	7.00	10.38	7.01
2	Quy Nhơn	8.00	4.00	4.50	5.50	13.00	2.50	10.00	7.50	10.69	6.89
3	An Lão	10.00	4.00	4.50	5.00	12.50	4.00	12.50	7.50	7.55	4.21
4	Hoài Ân	8.50	4.00	5.50	5.00	11.50	5.00	7.50	7.50	8.75	7.18
5	Phù Mỹ	8.50	4.00	4.00	5.50	13.00	4.00	10.50	4.50	8.81	7.45
6	An Nhơn	7.00	4.00	5.00	5.50	12.50	4.00	7.50	5.50	9.72	7.61
7	Phù Cát	7.50	4.00	4.50	5.00	10.00	5.00	8.50	7.50	8.22	6.96
8	Vân Canh	8.50	4.00	4.50	5.50	10.50	3.00	11.50	6.50	6.29	6.55
9	Vĩnh Thạnh	8.50	4.00	5.50	5.00	10.00	3.00	9.50	7.50	7.44	5.34
10	Tuy Phước	7.50	4.00	4.00	5.50	12.00	3.00	9.00	4.50	8.45	6.95
11	Tây Sơn	9.00	3.00	4.00	5.50	10.00	1.50	10.00	5.50	7.81	7.17

2. Chỉ số thành phần đánh giá kết quả CCHC theo từng lĩnh vực

2.1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC

Bảng 29: Kết quả điểm số và chỉ số chỉ đạo, điều hành CCHC của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 12,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	An Lão	10.0	83.33
2	Tây Sơn	9.0	75.00
3	Vĩnh Thạnh	8.5	70.83
4	Hoài Ân	8.5	70.83
5	Phù Mỹ	8.5	70.83
6	Vân Canh	8.5	70.83
7	Quy Nhơn	8.0	66.67
8	Hoài Nhơn	8.0	66.67
9	Tuy Phước	7.5	62.50
10	Phù Cát	7.5	62.50
11	An Nhơn	7.0	58.33
Giá trị trung bình		8.27	68.94

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo điều hành của các huyện, thị xã, thành phố năm 2019 đạt 68.94%, trong đó có 06 đơn vị có giá trị trung bình cao hơn giá trị trung bình chung của Khối (đạt từ 70,83% đến 83.33%), An Lão, Tây Sơn là 02 địa phương có kết quả cao nhất, đạt từ 75,0% trở lên. Kết quả theo dõi cho thấy, trong năm 2019, An Lão, Tây Sơn đã có sự quan tâm trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC tại địa phương thông qua việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác CCHC; thường xuyên chỉ đạo thực hiện quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp về CCHC trên địa bàn huyện. Trong khi đó, An Nhơn là địa phương có Chỉ số thành phần về công tác chỉ đạo điều hành CCHC thấp nhất khối.

Việc xây dựng và ban hành Kế hoạch CCHC năm dần đi vào nề nếp, lãnh đạo các địa phương đã quan tâm trong việc xác định nhiệm vụ CCHC gắn liền với sản phẩm, thời gian hoàn thành và kinh phí để thực hiện. Việc ban hành Kế hoạch tuyên truyền CCHC với việc triển khai thực hiện các nội dung tuyên truyền cũng đã được các địa phương chú trọng hơn, không tập trung tuyên truyền theo kiểu hình thức mà nội dung tuyên truyền đã thiết thực, thực chất đến đội ngũ CBCCVV và người dân; tuy nhiên hình thức tuyên truyền cũng chưa được thực hiện phong

phú, chỉ tập trung thông qua các cuộc họp, Hội nghị. Rất ít các tin, bài về CCHC trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.

Công tác báo cáo định kỳ CCHC đã được các địa phương thực hiện đầy đủ; tuy nhiên, báo cáo CCHC của Phù Cát, An Nhơn, Vân Canh chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu về thời gian, nội dung. Chất lượng báo cáo khá rập khuôn, thiếu các số liệu tổng hợp, chứng minh, do đó đã ảnh hưởng lớn đến công tác tổng hợp, báo cáo CCHC của tỉnh.

Các địa phương đã tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện công tác CCHC tại các xã, phường, thị trấn với các nội dung cụ thể nhằm đánh giá đúng tình hình thực hiện công tác CCHC tại địa phương, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC. Công tác kiểm tra CCHC đã được thực hiện khá bài bản, nghiêm túc. Tuy nhiên việc kiểm tra mới chỉ dừng lại qua thông báo kết quả kiểm tra với những kiến nghị, đề xuất, chưa quán triệt, chỉ đạo xử lý dứt điểm để chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế đã nêu trong các thông báo kết luận kiểm tra, chưa tạo sự chuyển biến sau kiểm tra.

Trong năm 2019, chỉ có An Lão hoàn thành 100% nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao đúng hạn; 05 đơn vị hoàn thành nhiệm vụ được giao nhưng có nhiệm vụ bị trễ hạn; Tuy Phước, Quy Nhơn, Hoài Nhơn và Phù Cát là 04 đơn vị có nhiệm vụ được giao nhưng không hoàn thành.

2.2. Tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật

Bảng 30: Kết quả điểm số và chỉ số tham mưu xây dựng văn bản QPPL của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 4,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Tuy Phước	4.0	100.00
2	Quy Nhơn	4.0	100.00
3	Vĩnh Thạnh	4.0	100.00
4	Hoài Nhơn	4.0	100.00
5	An Lão	4.0	100.00
6	Hoài Ân	4.0	100.00
7	Phù Mỹ	4.0	100.00
8	Vân Canh	4.0	100.00
9	An Nhơn	4.0	100.00
10	Phù Cát	4.0	100.00
11	Tây Sơn	3.0	75.00
Giá trị trung bình		3,91	97.73

Giá trị trung bình của chỉ số thành phần tham mưu xây dựng văn bản QPPL năm 2019 đạt 97.73%, cao nhất trong 08 chỉ số thành phần của chỉ số CCHC; trong đó có 10/11 địa phương đạt chỉ số tối đa (100%). Kết quả này cho thấy các địa phương đã thực hiện nghiêm các quy định về ban hành VBQPPL theo phân công; thực hiện đầy đủ quy trình xây dựng văn bản QPPL và chú trọng đến công tác rà soát, hệ thống hóa VBQPPL do địa phương ban hành. Tây Sơn là địa phương duy nhất không đạt 100%, do không gửi báo cáo kết quả theo dõi, thi hành pháp luật.

2.3. Cải cách thủ tục hành chính

Bảng 31: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách thủ tục hành chính của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 6,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Vĩnh Thạnh	5.5	91.67
2	Hoài Ân	5.5	91.67
3	An Nhơn	5.0	83.33
4	Quy Nhơn	4.5	75.00
5	Hoài Nhơn	4.5	75.00
6	An Lão	4.5	75.00
7	Phù Cát	4.5	75.00
8	Vân Canh	4.5	75.00
9	Tuy Phước	4.0	66.67
10	Tây Sơn	4.0	66.67
11	Phù Mỹ	4.0	66.67
Giá trị trung bình		4.59	76.52

Giá trị trung bình của chỉ số thành phần cải cách TTHC đạt 76.52%, trong đó có 02 địa phương có chỉ số thành phần trên 90% gồm: Vĩnh Thạnh, Hoài Ân; 09 địa phương có kết quả Chỉ số thành phần thấp hơn giá trị trung bình chung của Khối (đạt từ 66,67% đến 83.33%).

Trong năm 2019 các địa phương đã thực hiện tốt công tác việc rà soát TTHC theo thẩm quyền; UBND cấp xã đã quan tâm hơn đến việc công khai TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; các địa phương đã cập nhật và công khai khá đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại cơ quan, đơn vị. Tuy nhiên, theo thông kê cho thấy, chỉ 04/11 địa phương (Quy Nhơn, An Nhơn, Vĩnh Thạnh, Hoài Ân) có đề xuất, kiến nghị việc đơn giản hóa,

rút ngắn thời gian giải quyết TTHC trong quá trình giải quyết TTHC cho các tổ chức, công dân; công tác công khai TTHC tại UBND cấp xã vẫn còn hình thức, phần lớn không đảm bảo theo quy định.

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đã được các địa phương thực hiện thực tương đối tốt thông qua các hình thức như công khai địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp huyện, cấp xã. Qua theo dõi, hầu hết các kiến nghị của người dân đều tập trung ở nội dung trễ hạn hồ sơ giải quyết TTHC nhiều nhất là ở lĩnh vực đất đai. Quy Nhơn là đơn vị còn chậm trong việc giải quyết các kiến nghị của người dân trong giải quyết TTHC

2.4. Cải cách tổ chức bộ máy

Bảng 32: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách tổ chức bộ máy của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 7,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Tuy Phước	5.5	78.57
2	Quy Nhơn	5.5	78.57
3	An Nhơn	5.5	78.57
4	Hoài Nhơn	5.5	78.57
5	Tây Sơn	5.5	78.57
6	Phù Mỹ	5.5	78.57
7	Vân Canh	5.5	78.57
8	Vĩnh Thạnh	5.0	71.43
9	An Lão	5.0	71.43
10	Hoài Ân	5.0	71.43
11	Phù Cát	5.0	71.43
Giá trị trung bình		5.32	75.97

Chỉ số thành phần cải cách tổ chức bộ máy có giá trị trung bình đạt 75.97%; trong đó, có 07 địa phương đạt chỉ số cao hơn chỉ số trung bình của Khối. Nhìn chung, các địa phương đã triển khai thực hiện nghiêm túc việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy hành chính; thực hiện tốt các quy định về phân cấp, ủy quyền tại địa phương. Quy Nhơn và Phù Mỹ là 02 địa phương thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo về biên chế và tổ chức, bộ máy theo quy định. Hầu hết các địa phương chưa kiểm tra đôn đốc, theo dõi việc xử lý các kiến nghị sau kiểm tra phân cấp.

Vĩnh Thạnh, An Lão, Hoài Ân và Phù Cát là những địa phương có Chỉ số

trung bình đạt giá trị thấp hơn giá trị trung bình chung của khối. Nguyên nhân được xác định là do đơn vị chưa triển khai thực hiện việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các đơn vị sự nghiệp thuộc huyện theo Kế hoạch của UBND tỉnh; số lượng lãnh đạo cấp phòng tại một số phòng chuyên môn còn nhiều hơn số lượng công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; bên cạnh đó, đơn vị thực hiện báo cáo về biên chế, tổ chức bộ máy theo còn chưa kịp thời, nội dung không đảm bảo theo yêu cầu.

2.5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

Bảng 33: Kết quả điểm số và chỉ số xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 16 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Quy Nhơn	13.0	81.25
2	Phù Mỹ	13.0	81.25
3	An Nhơn	12.5	78.13
4	An Lão	12.5	78.13
5	Tuy Phước	12.0	75.00
6	Hoài Nhơn	12.0	75.00
7	Hoài Ân	11.5	71.88
8	Vân Canh	10.5	65.63
9	Vĩnh Thạnh	10.0	62.50
10	Tây Sơn	10.0	62.50
11	Phù Cát	10.0	62.50
Giá trị trung bình		11.55	72.16

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC năm 2019 của các huyện, thị xã, thành phố đạt 72.16%, trong đó Quy Nhơn, Phù Mỹ là 02 địa phương có đạt chỉ số cao nhất của Khối (đạt trên 80%); Vân Canh, Tây Sơn, Vĩnh Thạnh và Phù Cát là địa phương có chỉ số thấp nhất của Khối (đạt dưới 70%).

Kết quả đánh giá các tiêu chí cho thấy việc hoàn thiện bản mô tả vị trí việc làm và khung năng lực theo Đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt đã được các địa phương triển khai hoàn thiện theo hướng dẫn của tỉnh.

Các địa phương đã chủ động xây dựng Kế hoạch tinh giản biên chế cho cả giai đoạn và thực hiện theo lộ trình hàng năm. Qua theo dõi, trong năm 2019 các địa phương đều có tỷ lệ CBCCVC thực hiện tinh giản biên chế đảm bảo theo quy

định. Việc bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý cấp phòng của một số địa phương chưa đảm bảo tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định. Vĩnh Thạnh và Phù Cát là 02 địa phương chưa thực hiện việc tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND huyện.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC đã được các địa phương quan tâm thực hiện thường xuyên; tình trạng CBCCVC tự ý không tham gia các lớp đào tạo của tỉnh tổ chức đã giảm so với năm 2018.

Tuy Phước, An Nhơn, Hoài Nhơn và Phù Cát là 04 đơn vị có tỷ lệ cán bộ, công chức đạt chuẩn 100% theo quy định; do đó, trong thời gian tới các địa phương còn lại cần quan tâm hơn đến công tác chuẩn hóa đội ngũ CBCC đảm bảo theo tiêu chuẩn quy định, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC của tỉnh. Trong năm 2019, có 07/11 đơn vị thực hiện công tác luân chuyển, điều động, chuyển đổi vị trí công tác theo Nghị định số 158/2007/NĐ-CP và Nghị định số 150/2013/NĐ-CP của Chính phủ.

Việc thực hiện Chỉ thị số 23/CT-UBND ngày 11/10/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại một số đơn vị cấp xã thuộc các huyện: Vân Canh, An Nhơn, Phù Cát, Tây Sơn và Hoài Ân chưa được nghiêm túc, còn tình trạng chưa chấp hành tốt nội quy, quy chế làm việc của cơ quan gây bức xúc cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu cơ quan nhà nước giải quyết TTHC.

2.6. Cải cách tài chính công

Bảng 34: Kết quả điểm số và chỉ số cải cách tài chính công của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 5,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Hoài Nhơn	5.0	100.00
2	Hoài Ân	5.0	100.00
3	Phù Cát	5.0	100.00
4	An Nhơn	4.0	80.00
5	An Lão	4.0	80.00
6	Phù Mỹ	4.0	80.00
7	Tuy Phước	3.0	60.00
8	Vĩnh Thạnh	3.0	60.00
9	Vân Canh	3.0	60.00
10	Quy Nhơn	2.5	50.00
11	Tây Sơn	1.5	30.00

Giá trị trung bình	3.64	72.73
---------------------------	-------------	--------------

Giá trị trung bình chung của Chỉ số thành phần Cải cách tài chính công của Khối cấp huyện đạt 72.73%, Tây Sơn là địa phương đạt điểm thấp nhất ở chỉ số thành phần về cải cách tài chính công.

Kết quả đạt được cho thấy, các địa phương đã thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập cấp huyện đều đạt 100%; Quy Nhơn và Tây Sơn là 02 đơn vị tuy đã có Quyết định giao tự chủ cho các đơn vị cấp xã nhưng trên hệ thống phần mềm theo dõi (TAMIS) một số đơn vị cấp xã của 02 đơn vị này vẫn sử dụng nguồn kinh phí thực hiện không tự chủ. 05 địa phương thực hiện công khai tài chính chưa đúng theo quy định bao gồm: Quy Nhơn, Tuy Phước, Vĩnh Thạnh, Tây Sơn và Vân Canh. Có 04 địa phương có số lượng đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc tự đảm bảo toàn bộ hoặc một phần chi thường xuyên tăng so với năm trước, bao gồm: Quy Nhơn, Hoài Nhơn, Hoài Ân, Phù Cát.

2.7. Hiện đại hóa hành chính

Bảng 35: Kết quả điểm số và chỉ số hiện đại hóa hành chính của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 16,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	An Lão	12.5	78.13
2	Vân Canh	11.5	71.88
3	Phù Mỹ	10.5	65.63
4	Quy Nhơn	10.0	62.50
5	Hoài Nhơn	10.0	62.50
6	Tây Sơn	10.0	62.50
7	Vĩnh Thạnh	9.5	59.38
8	Tuy Phước	9.0	56.25
9	Phù Cát	8.5	53.13
10	An Nhơn	7.5	46.88
11	Hoài Ân	7.5	46.88
Giá trị trung bình		9.68	60.51

Kết quả Chỉ số thành phần Hiện đại hóa hành chính có giá trị trung bình thấp nhất trong 08 Chỉ số thành phần CCHC đạt 60.51%, An Lão là địa phương có giá

trị trung bình cao nhất (đạt 78.13%), có khoảng cách khá xa so với nhóm cuối bảng xếp hạng là An Nhơn và Hoài Ân (cùng đạt 46.88%); điều đó cho thấy mức độ quan tâm đầu tư, triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và hiện đại hóa nền hành chính, cung ứng dịch vụ công trực tuyến giữa các địa phương có sự khác nhau khá lớn.

Trong năm 2019, việc ứng dụng hệ thống văn phòng điện tử tại cấp huyện và cấp xã đã được các địa phương triển khai 100% đơn vị cấp xã; phần lớn các trang thông tin điện tử của đơn vị được cập nhật và xếp loại tốt trong năm 2019 (trừ Tây Sơn). Phù Mỹ là địa phương duy nhất có tỷ lệ CBCCVC sử dụng thư điện tử đạt mức cao (trên 80%), phần lớn các địa phương đều đạt dưới 50% (An Lão, Vân Canh, Tuy Phước có tỷ lệ sử dụng thư công vụ của tỉnh đạt từ 50% đến dưới 80%); một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức đánh giá hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh còn hạn chế về dung lượng, tính tiện ích trong quá trình sử dụng; tuy nhiên phần lớn nguyên nhân là chưa hình thành thói quen sử dụng thư công vụ trong liên hệ, giải quyết những vấn đề mang tính công vụ. Việc triển khai ứng dụng Hệ thống Văn phòng điện tử tại một số địa phương được thực hiện khá tốt hầu hết văn bản (đến, đi) được xử lý dưới dạng điện tử (Quy Nhơn, Phù Mỹ, Vân Canh); tuy nhiên, vẫn còn một số địa phương triển khai ứng dụng Hệ thống Văn phòng điện tử còn hạn chế, chưa đạt yêu cầu như Hoài Ân, Phù Cát, Tây Sơn.

Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến: Hầu hết các TTHC tại các địa phương được cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đều không có phát sinh hồ sơ hoặc phát sinh hồ sơ rất ít. Điều này cho thấy, hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các địa phương còn chưa cao, người dân, doanh nghiệp vẫn còn thói quen nộp hồ sơ theo hình thức trực tiếp. Để người dân tiếp cận đến những dịch vụ này, các địa phương cần chú trọng hơn đến việc tuyên truyền, hướng dẫn nhằm khuyến khích người dân, doanh nghiệp tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được các địa phương thường xuyên duy trì cải tiến theo đúng quy định; hầu hết các đơn vị hành chính cấp xã đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Kế hoạch của UBND tỉnh. Có 05 địa phương chưa kịp thời đưa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết mới được công bố vào vận hành trong Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định, bao gồm: Quy Nhơn, An Nhơn, Phù Cát, Phù Mỹ và Hoài Ân.

Việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích đã được các địa phương rà soát để triển khai thực hiện. Tuy nhiên, kết quả hồ sơ TTHC có phát sinh giao dịch còn ít. An Nhơn, Hoài Nhơn, An Lão và Hoài Ân là 04 địa phương thực hiện tốt việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

2.8. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Bảng 36: Kết quả điểm số và chỉ số thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Điểm đạt được (tối đa 9,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Quy Nhơn	7.5	83.33
2	Vĩnh Thạnh	7.5	83.33
3	An Lão	7.5	83.33
4	Hoài Ân	7.5	83.33
5	Phù Cát	7.5	83.33
6	Hoài Nhơn	7.0	77.78
7	Vân Canh	6.5	72.22
8	An Nhơn	5.5	61.11
9	Tây Sơn	5.5	61.11
10	Phù Mỹ	4.5	50.00
11	Tuy Phước	4.5	50.00
Giá trị trung bình		6.45	70.72

Giá trị trung bình của Chỉ số thành phần thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đạt 70.72%; trong đó Quy Nhơn, Phù Cát, Vĩnh Thạnh, Hoài Ân và An Lão là 05 địa phương có chỉ số cao nhất, cùng đạt 83.33%; Phù Mỹ và Tuy Phước là địa phương có chỉ số thấp nhất về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đạt 50.00%.

Các địa phương đã thực hiện tốt việc đưa tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị. Trong năm 2019, nhiều địa phương đã đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị để kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đáp ứng theo mô hình hiện đại; trong khi đó, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của một số địa phương cấp xã thuộc Tuy Phước và An Nhơn còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Hầu hết các địa phương đều có tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn khá cao; tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp xã còn nhiều hạn chế, bất cập, nhất là việc bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND các xã vẫn chưa đạt tỷ lệ 100%, tình trạng trễ hẹn hồ sơ vẫn còn xảy ra ở nhiều địa phương.

3. Chỉ số đánh giá tác động của CCHC - Điều tra xã hội học

3.1. Điểm số và chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức

đối với sự phục vụ của của UBND các huyện, thị xã, thành phố⁽⁸⁾

Bảng 37: Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các huyện, thị xã, thành phố

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 10,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	An Nhơn	7.61	76.14
2	Phù Mỹ	7.45	74.52
3	Hoài Ân	7.18	71.80
4	Tây Sơn	7.17	71.71
5	Hoài Nhơn	7.01	70.12
6	Phù Cát	6.96	69.61
7	Tuy Phước	6.95	69.51
8	Quy Nhơn	6.89	68.93
9	Vân Canh	6.55	65.57
10	Vĩnh Thạnh	5.34	53.41
11	An Lão	4.21	42.18
	Giá trị trung bình	6.67	66.65

Bảng 38: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các huyện theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Chỉ số hài lòng (%)
1	Tiếp cận dịch vụ	62,87
2	Thủ tục hành chính	59,89
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	60,52
4	Kết quả giải quyết công việc	72,97
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,16

⁽⁸⁾Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 do Bureau điều tra, khảo sát theo Kế hoạch của UBND tỉnh.

Theo kết quả điều tra, chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của khối UBND cấp huyện đạt giá trị trung bình là 66.65%, thấp hơn kết quả khảo sát của năm 2018 (88.20%). Trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá thì tất cả đều có chỉ số hài lòng thấp hơn năm 2018, điều này cho thấy các đơn vị cần phải có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công, đơn giản hóa TTHC, nâng cao chất lượng động ngũ CBCCVC, sử dụng đầy đủ các mẫu phiếu theo quy định trong giải quyết TTHC, xử lý kịp thời các phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức. Theo kết quả xếp hạng, 05 địa phương có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng trên 70.0%, bao gồm: An Nhơn, Phù Mỹ, Hoài Ân, Tây Sơn và Hoài Nhơn; 04 địa phương có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng từ 65.0% đến dưới 70.0%, bao gồm: Phù Cát, Tuy Phước, Quy Nhơn và Vân Canh; 02 địa phương đạt dưới 65.0%, bao gồm: Vĩnh Thạnh và An Lão.

3.2. Điểm số điều tra xã hội học phục vụ xác định chỉ số CCHC năm 2019 đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố (Đánh giá của đại biểu HĐND tỉnh, CBCC lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương)

Bảng 39: Kết quả đánh giá của CBCC lãnh đạo, quản lý về công tác CCHC đối với các huyện, thị xã, thành phố

TT	Tên cơ quan	Điểm đạt được (tối đa 10,0 điểm)	Chỉ số thành phần (%)
1	Quy Nhơn	10.69	71.27
2	Hoài Nhơn	10.38	69.20
3	An Nhơn	9.72	64.80
4	Phù Mỹ	8.81	58.73
5	Hoài Ân	8.75	58.33
6	Tuy Phước	8.45	56.33
7	Phù Cát	8.22	54.80
8	Tây Sơn	7.81	52.07
9	An Lão	7.55	50.33
10	Vĩnh Thạnh	7.44	49.60
11	Vân Canh	6.29	41.93
	Giá trị trung bình	8.56	57.04

Chỉ số khảo sát, đánh giá của đội ngũ cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý về công tác CCHC đối với khối UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2019 đạt 57.04% cao hơn kết quả khảo sát năm 2018 (43.81%); kết quả này khá tương đồng

về điểm số đánh giá kết quả thực hiện công tác CCHC của các đơn vị, điều đó cho thấy sự kỳ vọng của đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với công tác CCHC ngày càng lớn; do đó, các đơn vị cần tiếp tục quan tâm, quyết liệt hơn nữa trong công tác CCHC tại đơn vị mình. Quy Nhơn là địa phương được đánh giá cao nhất với 71.27%, tiếp đến là An Nhơn và Hoài Nhơn; Vân Canh và Vĩnh Thạnh là 02 địa phương có kết quả đánh giá thấp nhất Khối.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Năm 2019, UBND tỉnh đặc biệt quan tâm công tác cải cách hành chính và đã có sự chỉ đạo xuyên suốt, linh hoạt, toàn diện nhằm đẩy nhanh tiến trình cải cách, hoàn thành các mục tiêu tăng trưởng kinh tế - xã hội được đề ra từ đầu năm. UBND tỉnh đã ban hành một số chỉ thị để chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đẩy mạnh triển khai có hiệu quả các giải pháp hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp; nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường kỷ luật, kỷ cương và đã tiếp tục có nhiều chỉ đạo yêu cầu làm rõ và xử lý các thông tin về vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính do cơ quan báo chí đăng tải. Việc đánh giá kết quả cải cách hành chính thông qua Chỉ số CCHC đã được các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục quan tâm, triển khai đồng bộ ở các cơ quan, đơn vị trực thuộc, trở thành công cụ hữu ích trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị. Cùng với đó, Sở Nội vụ với vai trò cơ quan Thường trực cải cách hành chính của tỉnh, chủ trì việc theo dõi, đánh giá cải cách hành chính đã thường xuyên nghiên cứu, cải tiến, đổi mới nội dung, phương pháp xác định Chỉ số CCHC hàng năm, để Chỉ số CCHC luôn được hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu đánh giá khách quan, trung thực, sát thực tế cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương. Việc triển khai xác định Chỉ số CCHC năm 2019 được Sở Nội vụ tiến hành theo kế hoạch chi tiết, cụ thể, trong khoảng thời gian tương đối ngắn, có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan liên quan. Với bộ tiêu chí đánh giá mới, tập trung vào đánh giá kết quả và tác động, việc đánh giá có sự kết hợp chặt chẽ giữa bên trong và bên ngoài cơ quan hành chính làm cho các thông tin thu được từ Chỉ số CCHC có tính tổng hợp, đa chiều, bảo đảm tính khách quan. Sự kết hợp đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp với đánh giá Chỉ số CCHC đã giúp cho việc đánh giá có tính tổng hợp, toàn diện; kết quả Chỉ số CCHC vừa phản ánh được mục tiêu, yêu cầu đặt ra của cải cách hành chính, vừa phản ánh được mong muốn, nguyện vọng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính. Việc tổ chức công tác tự đánh giá, chấm điểm đã được các cơ quan, đơn vị, địa phương tiến hành nghiêm túc, khách quan, tương đối chính xác dựa trên căn cứ, tài liệu kiểm chứng, nội dung giải thích có độ tin cậy. Hội đồng Thẩm định và Tổ Thư ký giúp việc Hội đồng thẩm định kết quả xác định Chỉ số CCHC 2019 tiếp tục tiến hành thẩm định, rà soát, đánh giá và chấm điểm khách quan, tương đối chính xác. Công tác thẩm định được tổ chức khẩn trương, nghiêm túc, phát huy được sự tham gia của các cơ quan có liên quan trong đánh giá kết quả CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Công tác điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC năm 2019 có sự tham gia của Công ty Bưu điện Việt Nam tỉnh đã bảo đảm việc điều tra xã hội học có tính độc lập. Bảo sự khách quan, minh bạch trong việc đánh giá cải cách hành chính của các đối tượng có liên quan trong tiến trình cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Việc triển khai điều tra xã hội học với 900 cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý tại các cơ quan, đơn vị, địa phương và 3.100 người dân, đại diện tổ chức thể hiện đây là một cuộc điều tra xã hội học có tính toàn diện, đa dạng trong thu thập thông tin, đánh giá Chỉ số CCHC năm 2019; triển khai điều tra xã hội học tổ chức chặt chẽ, hệ thống và trong thời gian triển khai tương đối ngắn đã thu được số lượng phiếu cao so với mục tiêu đề ra trong kế hoạch. Sự đổi mới, tăng cường công tác theo dõi, giám sát của Sở Nội vụ đối với quá trình tổ chức điều tra xã hội học đã góp phần làm cho kết quả điều tra xã hội học đạt được có tính khách quan, sát với thực tế hơn.

Kết quả Chỉ số CCHC 2019 tiếp tục phản ánh tương đối sát tình hình triển khai cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; việc triển khai và kết quả đạt được trên những nội dung trọng tâm và 6 nhiệm vụ cải cách hành chính theo yêu cầu của UBND tỉnh. Đồng thời, kết quả Chỉ số CCHC 2019 tiếp tục có tính tổng hợp, đa chiều, gắn kết việc đánh giá bên trong nội bộ của các cơ quan hành chính nhà nước với đánh giá khách quan từ phía người dân, tổ chức và các đối tượng khác chịu tác động của cải cách hành chính; gắn kết giữa đánh giá kết quả cải cách hành chính hàng năm với đánh giá tác động của cải cách lên sự hài lòng của người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

2. Tồn tại, hạn chế

- Kết quả Chỉ số năm 2019 của các cơ quan, đơn vị, địa phương tuy có được cải thiện, cao hơn so với năm 2018, tuy nhiên vẫn còn thấp so với Chỉ số CCHC chung của cả nước; Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đạt mức thấp theo mục tiêu của Chương trình hành động của Tỉnh ủy về CCHC giai đoạn 2016 - 2020, điều đó cho thấy, nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, công dân.

- Một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm đến công tác triển khai xác định kết quả Chỉ số CCHC nhất là về gửi tài liệu kiểm chứng nên ảnh hưởng đến tiến độ thẩm định của Hội đồng thẩm định. Nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương không có báo cáo giải trình đối với cách tự chấm điểm ở những tiêu chí, tiêu chí thành phần không có tài liệu kiểm chứng; việc cung cấp tài liệu kiểm chứng không đầy đủ, kịp thời theo quy định đã gây khó khăn trong quá trình tổng hợp, thẩm định, phúc tra.

- Công tác điều tra xã hội học còn gặp khó khăn do thời gian ngắn, tính chuyên nghiệp của đội ngũ điều tra viên chưa cao. Việc tiếp cận đối tượng khảo sát được xác định trước ở một số nơi còn khó khăn do người dân không có ở địa phương hoặc có trường hợp người dân không hợp tác với điều tra viên. Việc giám sát, kiểm tra công tác điều tra xã hội học còn hạn chế về số lượng đơn vị, thời gian và hình thức tổ chức và nhân lực để thực hiện giám sát.

V. MỘT SỐ NỘI DUNG CHỈ ĐẠO VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Việc triển khai xác định chỉ số CCHC được coi là nhiệm vụ thường xuyên hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Để triển khai thực hiện tốt việc xác định chỉ số CCHC được đảm bảo theo quy định, đồng thời rút kinh nghiệm triển khai thực hiện trong những năm tiếp theo, UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện các nội dung sau:

1. Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ vào Chỉ số CCHC năm 2019 tổ chức triển khai phổ biến, tuyên truyền về kết quả Chỉ số CCHC trong phạm vi cơ quan, đơn vị, 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 và việc xác định Chỉ số CCHC hàng năm. Tổ chức hội nghị đánh giá, rút kinh nghiệm về quá trình triển khai và kết quả Chỉ số CCHC năm 2019. Từ kết quả Chỉ số CCHC năm 2019, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung chỉ đạo, triển khai thực hiện các nội dung sau đây:

- Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, thông qua việc xây dựng chương trình, kế hoạch cải cách hành chính hàng năm một cách khả thi, phù hợp với thực tiễn và yêu cầu của Chính phủ. Quan tâm bố trí nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính, bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch cải cách hành chính hàng năm. Trong quá trình đó, tăng cường công tác theo dõi, đánh giá, kiểm tra, tuyên truyền cải cách hành chính. Đặc biệt chú trọng công tác tuyên truyền cải cách hành chính với nhiều hình thức khác nhau để tạo sự đồng thuận trong xã hội và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, kịp thời phát hiện, nhân rộng những điển hình, sáng kiến trong cải cách hành chính.

- Tập trung đẩy mạnh cải cách thể chế, nâng cao chất lượng xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm tính hợp pháp, đồng bộ, thống nhất, tính khả thi, tính hiệu quả của văn bản; khắc phục triệt để tình trạng nợ đọng việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành. Tăng cường công tác rà soát, hệ thống hóa và theo dõi thi hành pháp luật, kịp thời phát hiện những bất cập để kiến nghị với cấp có thẩm quyền xử lý.

- Tập trung rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; tăng cường đối thoại với người dân, doanh nghiệp, qua đó đề xuất các giải pháp, kiến nghị UBND tỉnh tháo gỡ kịp thời những khó khăn, vướng mắc về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân; các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý, giảm tỷ lệ trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ; nghiêm túc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn.

- Đẩy mạnh việc đổi mới, sắp xếp và kiện toàn tổ chức các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập theo hướng tinh gọn; hoạt động hiệu lực, hiệu quả; đẩy mạnh phân cấp và gắn kết chặt chẽ với các chính sách tinh giản biên chế

trên cơ sở tổ chức triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 2268/QĐ-UBND ngày 06/7/2018, Quyết định số 2413/QĐ-UBND ngày 17/7/2018 về triển khai thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW và Nghị quyết số 19-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII.

- Không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, thực hiện nghiêm các quy định về quản lý cán bộ, công chức, viên chức theo luật; tuyển dụng, sử dụng công chức, viên chức đúng với năng lực, tiêu chuẩn của vị trí việc làm đã được phê duyệt; nghiên cứu vận dụng có hiệu quả hoặc đề xuất các chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy; tiếp tục siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; tăng cường thanh tra, kiểm tra để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp sai phạm trong tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức; triển khai có hiệu quả các chính sách về tinh giản biên chế theo quy định.

- Tập trung triển khai Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025 trên địa bàn tỉnh; thực hiện hiệu quả việc xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử và gửi nhận văn bản điện tử trong nội bộ các cơ quan hành chính nhà nước; thường xuyên rà soát, nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh; đồng thời, tổ chức tuyên truyền vận động, hướng dẫn người dân, tổ chức gửi hồ sơ giải quyết TTHC trực tuyến và thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong công tác triển khai kế hoạch xác định Chỉ số CCHC hàng năm để kết quả cải cách hành chính được xác định chính xác, công khai và kịp thời công bố đúng thời gian quy định. Tổ chức tự đánh giá, chấm điểm nghiêm túc, thực chất hơn nhằm đem lại hiệu quả cao trong công tác CCHC, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức và công dân. Kịp thời rà soát, phản ánh, kiến nghị với UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) những vấn đề chưa hợp lý về nội dung, phương pháp xác định Chỉ số CCHC để nghiên cứu, điều chỉnh cho phù hợp.

2. Đối với Sở Nội vụ

- Phối hợp với các Sở, ngành đã được UBND tỉnh giao chủ trì các nội dung có liên quan trong việc theo dõi công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh, cần tập trung đánh giá, tổng hợp kết quả đối với nội dung được phân công theo dõi, nêu rõ những nội dung cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thực hiện tốt và hướng dẫn hình thức khắc phục để phục vụ cho công tác thẩm định Chỉ số CCHC hàng năm.

- Tiếp tục nghiên cứu, đổi mới phương pháp, nội dung đánh giá Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020 và các năm sau cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn, bảo đảm đánh giá toàn diện, khách quan,

công bằng, phản ánh đầy đủ kết quả triển khai cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Tham mưu cho Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Tỉnh ủy, UBND tỉnh tăng cường công tác kiểm tra, tuyên truyền cải cách hành chính. Tích cực theo dõi, nắm bắt, tổng hợp tình hình xã hội, dư luận đánh giá về kết quả cải cách hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính các cấp, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để phục vụ cho công tác đánh giá kết quả cải cách hành chính hàng năm, bảo đảm khách quan, trung thực, phản ánh đúng thực tiễn./.

CHỦ TỊCH

Hồ Quốc Dũng