

Số: *177*/BC-SNV

*Hung Yên, ngày 25 tháng 5 năm 2020*

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên năm 2019**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện nhiệm vụ được UBND tỉnh giao, Sở Nội vụ báo cáo kết quả thực hiện nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên năm 2019 như sau:

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH**

##### **1. Những kết quả đã đạt được**

Trong thời gian qua, việc nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công được UBND tỉnh xác định là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt, lâu dài. Để góp phần nâng cao vị trí xếp hạng, hàng năm UBND tỉnh đều ban hành các văn bản triển khai thực hiện các nội dung đánh giá của Chỉ số PAPI, trong đó phân công cụ thể trách nhiệm của cơ quan, đơn vị chủ trì thực hiện từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAPI.

Với vai trò là cơ quan thường trực giúp UBND tỉnh triển khai các nhiệm vụ liên quan đến Chỉ số PAPI của tỉnh, Sở Nội vụ đã chủ động tham mưu UBND tỉnh một số nội dung như:

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo về chỉ số PAPI :
  - + Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 05/7/2018 của UBND tỉnh về việc nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên;
  - + Công văn số 3726/UBND-NC ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công;
  - + Chỉ thị số 06/CT-CTUBND ngày 17/5/2019 về việc nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên;
  - + Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 27/02/2020 của UBND tỉnh về việc nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hưng Yên năm 2020.

Trên cơ sở các văn bản do UBND tỉnh ban hành, một số cơ quan, đơn vị đã xây dựng các văn bản triển khai tại đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Tổ chức kiểm tra việc thực hiện nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tại các đơn vị: Sở Nội vụ đã thành lập đoàn kiểm tra liên ngành và tiến

hành kiểm tra tại 11 Sở, ngành; 10 UBND huyện, thị xã, thành phố. Thông qua kiểm tra đã chấn chỉnh việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương, nâng cao vai trò trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc tăng cường thực hiện công tác nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tại các cơ quan, đơn vị được giao quản lý. Kết thúc kiểm tra Sở Nội vụ đã có Báo cáo số 211/BC-ĐKT ngày 30/10/2019 gửi UBND tỉnh về kết quả kiểm tra PAPI tại các cơ quan, đơn vị, trong đó có đưa ra một số đề xuất kiến nghị nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hưng Yên.

- Tổ chức Hội thảo nâng cao Chỉ số PAPI: Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh tổ chức Hội thảo (ngày 31/5/2019 tại Trung tâm Hội nghị tỉnh) về công tác nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Hưng Yên đối với trên 500 đối tượng thuộc các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh và các huyện, thành phố, thị xã và các xã, phường, thị trấn. Trong đó, Sở Nội vụ phụ trách nội dung Hội thảo và mời đại diện Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) và Đại diện Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh về dự Hội thảo, chia sẻ các kiến thức về PAPI; kinh nghiệm thực tiễn của các tỉnh, thành phố làm tốt công tác nâng cao Chỉ số PAPI; một số giải pháp để nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Mặc dù công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện nâng cao Chỉ số hiệu quả, quản trị hành chính công thời gian qua đã được chú trọng hơn, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế dẫn đến kết quả đánh giá năm 2019 của tỉnh Hưng Yên xếp vị trí thấp như:

- Sở Nội vụ được giao là cơ quan thường trực triển khai nâng cao Chỉ số PAPI, tuy nhiên trong những năm qua số lượng văn bản do Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành chưa được thường xuyên, số lượng còn ít; Các văn bản tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo chưa có biện pháp kiểm điểm đối với những đơn vị triển khai không hiệu quả các nhiệm vụ được phân công; Công tác kiểm tra chưa được tiến hành sâu rộng, hiệu quả. Kế hoạch kiểm tra của Sở Nội vụ năm 2019 mới chỉ được tiến hành trực tiếp tại 11 sở, ngành và 10 UBND cấp huyện, chưa mở rộng được đến cấp xã; thời gian kiểm tra thực tế không nhiều do đó việc đánh giá kết quả thực hiện một số nội dung tại các đơn vị chưa đầy đủ, toàn diện.

- Các đơn vị được UBND tỉnh giao là đơn vị đầu mối tham mưu UBND tỉnh triển khai các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAPI tại Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 05/7/2018 và Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 17/5/2019 của UBND tỉnh đều chưa ban hành văn bản triển khai theo nhiệm vụ được phân công; chưa đưa ra các biện pháp cụ thể để khắc phục những hạn chế tồn tại từ kết quả đánh giá qua các năm trước đó, nhiều vấn đề mà người dân bức xúc chưa được giải quyết ví dụ như: tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần để xin cấp Giấy phép Xây dựng hoặc Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; vấn đề về ô nhiễm môi trường, nguồn nước; ....

- Hoạt động tuyên truyền, phổ biến về nội dung và tầm quan trọng của Chỉ số PAPI chưa được chú trọng thực hiện. Tại Kế hoạch số 80/KH-UBND ngày 05/7/2018 của UBND tỉnh giao Sở Thông tin và truyền thông có trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn Đài Phát thanh và Truyền hình Hưng Yên, Báo Hưng Yên; chỉ đạo hệ thống truyền thanh cơ sở và các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến kế hoạch; đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện để nhân dân biết, giám sát. Tuy nhiên tính đến nay các cơ quan, đơn vị chưa có văn bản tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo công tác tuyên truyền nâng cao Chỉ số PAPI trên toàn tỉnh.

- Nội dung triển khai các nhiệm vụ liên quan đến từng tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAPI chủ yếu thuộc trách nhiệm của UBND cấp huyện và UBND cấp xã. Tuy nhiên, thực tế tại UBND cấp huyện, cấp xã công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về nội dung, tầm quan trọng của Chỉ số PAPI chưa đạt hiệu quả chưa cao, các hình thức tuyên truyền chưa được sáng tạo; việc bình xét, công khai danh sách hộ nghèo ở một số nơi chưa được thực hiện đúng quy định gây nhiều bức xúc trong dư luận

Qua kiểm tra công tác thực hiện nâng cao Chỉ số PAPI năm 2019 của Sở Nội vụ cho thấy có 17/21 đơn vị (11 sở, ngành và 10 UBND cấp huyện) được kiểm tra không ban hành các văn bản chỉ đạo về thực hiện nâng cao chỉ số PAPI tại cơ quan, đơn vị (Chỉ có 04 đơn vị ban hành văn bản chỉ đạo là: Sở Nội vụ; Sở Xây dựng; Sở Lao động thương binh và xã hội; UBND huyện Phù Cừ).

## **II. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ PAPI TỈNH HƯNG YÊN NĂM 2019**

### **1. Kết quả tổng hợp**

Năm 2019, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) được xác định theo 8 chỉ số lĩnh vực nội dung, 29 chỉ số nội dung thành phần (tăng 01 nội dung thành phần so với năm 2018) và hơn 120 chỉ tiêu thành phần về hiệu quả quản trị và hành chính công của toàn bộ 63 tỉnh/thành. Chỉ số PAPI được cấu thành từ việc tính toán, tổng hợp từ hơn 6.000 biến số cấu thành các chỉ tiêu, hình thành từ hơn 550 câu hỏi trong Bộ phiếu hỏi PAPI.

Tổng điểm Chỉ số PAPI năm 2019 của tỉnh Hưng Yên là **41,27 điểm, giảm 2,31 điểm** so với năm 2018 (43,58 điểm), đứng thứ 60/63 tỉnh/thành, **giảm 25 bậc** so với năm 2018 (35/63 tỉnh/thành), cụ thể như sau:

| STT | Chỉ số                             | Điểm     |          |                    | Thứ bậc  |          |                           |
|-----|------------------------------------|----------|----------|--------------------|----------|----------|---------------------------|
|     |                                    | Năm 2018 | Năm 2019 | Tăng (+), giảm (-) | Năm 2018 | Năm 2019 | Số bậc Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Tham gia của người dân ở cấp cơ sở | 5,66     | 5,07     | -0,59              | 14       | 28       | -14                       |

|   |                                         |              |              |              |    |    |            |
|---|-----------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----|----|------------|
| 2 | Công khai, minh bạch                    | 4,97         | 4,88         | <b>-0,09</b> | 49 | 58 | <b>-9</b>  |
| 3 | Trách nhiệm giải trình với người dân    | 4,93         | 4,53         | <b>-0,4</b>  | 33 | 58 | <b>-25</b> |
| 4 | Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công | 6,53         | 6,64         | <b>+0,11</b> | 28 | 40 | <b>-12</b> |
| 5 | Thủ tục hành chính công                 | 7,35         | 7,25         | <b>-0,10</b> | 40 | 45 | <b>-5</b>  |
| 6 | Cung ứng dịch vụ công                   | 7,34         | 7,35         | <b>+0,01</b> | 13 | 22 | <b>-9</b>  |
| 7 | Quản trị môi trường                     | 3,54         | 2,78         | <b>-0,74</b> | 63 | 61 | <b>+2</b>  |
| 8 | Quản trị điện tử                        | 3,26         | 2,77         | <b>-0,49</b> | 21 | 49 | <b>-28</b> |
|   | <b>Tổng</b>                             | <b>43,58</b> | <b>41,27</b> | <b>-2,31</b> | 35 | 60 | <b>-25</b> |

*\* Trong Báo cáo do Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) công bố, điểm số tỉnh Hưng Yên đạt được là 41,25 điểm, tuy nhiên sau khi Sở Nội vụ rà soát lại tổng điểm các chỉ số nội dung thành phần tỉnh Hưng Yên đạt 41,27 điểm (nhưng không thay đổi vị trí xếp hạng).*

## **2. Kết quả cụ thể theo nội dung đánh giá**

### **a) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở**

+ Nội dung đánh giá:

Tham gia của người dân ở cấp cơ sở gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: Tri thức công dân; Cơ hội tham gia; Chất lượng bầu cử; Đóng góp tự nguyện. Chỉ số này nhằm đo lường tri thức công dân về quyền tham gia và mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân thực hành tốt nhất quyền tham gia đó.

Nội dung tiêu chí thành phần này đánh giá về hiểu biết của người dân về các chính sách hiện hành, về các vị trí lãnh đạo trong chính quyền địa phương; cơ hội của người dân được tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị xã hội, đoàn thể; tham gia vào bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND, bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố; đánh giá chất lượng bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (hình thức bầu cử, niềm ý kết quả bầu cử, tình trạng gợi ý bầu cho một ứng viên,...). Đồng thời tiêu chí này còn đánh giá tỷ lệ người dân cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống; hiệu quả của Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban Giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình; tỷ lệ người dân

cho biết họ đã được tham gia đóng góp ý kiến vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở địa phương nơi họ sinh sống.

+ Kết quả của tỉnh:

Năm 2019, chỉ số nội dung Tham gia của người dân ở cấp cơ sở của tỉnh Hưng Yên đạt 5,07 điểm, đứng thứ 28/63 tỉnh/thành, giảm 0,59 điểm và giảm 14 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp thứ 14/63 tỉnh/thành); thấp hơn 0,74 điểm so với tỉnh đạt điểm cao nhất cả nước (Hà Tĩnh: 5,81 điểm)

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần như sau:

| STT | Chỉ số nội dung thành phần | Điểm        |             |                    |
|-----|----------------------------|-------------|-------------|--------------------|
|     |                            | Năm 2018    | Năm 2019    | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Tri thức công dân          | 1,14        | 0,66        | -0,48              |
| 2   | Cơ hội tham gia            | 1,57        | 1,46        | -0,11              |
| 3   | Chất lượng bầu cử          | 1,64        | 1,75        | +0,11              |
| 4   | Đóng góp tự nguyện         | 1,31        | 1,2         | -0,11              |
|     | <b>Tổng</b>                | <b>5,66</b> | <b>5,07</b> | <b>-0,59</b>       |

+ Nguyên nhân:

Nguyên nhân dẫn đến điểm số của các tiêu chí thành phần này thấp được xác định chủ yếu là do công tác tuyên truyền ở cơ quan, đơn vị, địa phương còn hạn chế, do vậy ở nhiều nơi công dân chưa thực sự nắm rõ về quyền lợi, trách nhiệm được tham gia vào các tổ chức chính trị, xã hội, các đoàn thể hay cơ hội của công dân khi tham gia bầu cử tại địa phương. Ngoài ra còn do sự chênh lệch về trình độ, thái độ chống phá của một bộ phận công dân dẫn đến chất lượng bầu cử còn thấp,... Mặt khác có thể thấy tính hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân tham gia từ việc ra quyết định, đóng góp về nhân công, tài chính tới giám sát thực thi công trình trong quá trình đề xuất và thực hiện các phong trào dự án, công trình công cộng tại địa phương chưa cao.

Tỷ lệ các thôn có từ 02 ứng cử viên trở lên để bầu trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố chưa cao (theo báo cáo tại huyện Yên Mỹ có 02/10 thôn, huyện Khoái Châu có 05/36 thôn, huyện Ân Thi có 02/11 thôn). Hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân ở nhiều cơ sở chưa thực sự hiệu quả, còn mang tính hình thức; công tác lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân chưa thống nhất, chưa được quan tâm, kinh phí hỗ trợ hoạt động chưa kịp thời.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Chỉ số nội dung này, cơ bản liên quan đến kết quả thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước của Sở Nội vụ.

### **b) Công khai minh bạch**

+ Nội dung đánh giá:

Đây là chỉ số đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của họ. Chỉ số nội dung này bao gồm 4 nội dung thành phần: Tiếp cận thông tin; Công khai minh bạch danh sách hộ nghèo; Công khai, minh bạch ngân sách cấp xã; Công khai minh bạch quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất.

Chỉ số nội dung Công khai minh bạch đánh giá về tỷ lệ người dân cho biết họ đã tìm kiếm và nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương; đánh giá của người dân về tính hữu ích, tin cậy đối với thông tin về chính sách, pháp luật mà họ nhận được từ chính quyền, địa phương; tỷ lệ người dân phải trả thêm phí không chính thức hoặc chờ đợi quá lâu để nhận được thông tin từ chính quyền địa phương; Đánh giá về việc rà soát, bình xét, công khai danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo; Việc công bố, công khai tình hình thu chi ngân sách của cấp xã/phường; tỷ lệ người dân đã từng đọc và tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố; Tỷ lệ người dân biết và có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của chính quyền địa phương; ảnh hưởng của quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tới các hộ gia đình; đánh giá phản ứng của người dân khi bị thu hồi đất (mức giá đền bù so với giá xấp xỉ thị trường, người dân biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương,...)

+ Kết quả của tỉnh:

Năm 2019, tỉnh Hưng Yên đạt 4,88 điểm, đứng thứ 58/63 tỉnh/thành, giảm 9 bậc so với năm 2018 (đạt 4,97 điểm, xếp thứ 49/63 tỉnh/thành); thấp hơn 1,41 điểm so với tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Ninh (6,29 điểm).

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần như sau:

| STT | Chỉ số nội dung thành phần             | Điểm     |          |                    |
|-----|----------------------------------------|----------|----------|--------------------|
|     |                                        | Năm 2018 | Năm 2019 | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Tiếp cận thông tin                     | 0,71     | 0,72     | +0,01              |
| 2   | Công khai minh bạch danh sách hộ nghèo | 1,6      | 1,61     | +0,01              |
| 3   | Công khai, minh bạch thu, chi          | 1,33     | 1,3      | -0.03              |

|   |                                                                      |             |             |              |
|---|----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
|   | ngân sách cấp xã, phường                                             |             |             |              |
| 4 | Công khai minh bạch Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù | 1,33        | 1,25        | -0.08        |
|   | <b>Tổng</b>                                                          | <b>4,97</b> | <b>4,88</b> | <b>-0,09</b> |

+ Nguyên nhân:

Kết quả đánh giá các chỉ số nội dung thành phần tỉnh Hưng Yên là một trong những tỉnh có mức điểm thuộc nhóm thấp nhất cả nước. Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến điểm số nội dung này thấp có thể kể đến hiệu quả tuyên truyền, phổ biến về chính sách, pháp luật của chính quyền địa phương chưa mang lại hiệu quả cao; ở một số địa phương việc bình xét, công khai danh sách hộ nghèo chưa được thực hiện đúng quy định, do đó vẫn có tỷ lệ công dân được hỏi trả lời có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo và có những hộ không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo; Vẫn có tình trạng người dân được hỏi cho biết họ không tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách của địa phương; nhiều hộ gia đình bị thu hồi đất không hài lòng với mức giá đền bù họ nhận được.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Căn cứ vào chức năng quản lý nhà nước của từng cơ quan, đơn vị nhiệm vụ chỉ đạo UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số nội dung Công khai minh bạch như sau: Tiếp cận thông tin thuộc trách nhiệm của Sở Tư pháp; Công khai minh bạch danh sách hộ nghèo thuộc trách nhiệm của Sở Lao động, Thương binh và xã hội; Thu chi ngân sách cấp xã, phường thuộc trách nhiệm của Sở Tài chính; Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù thuộc trách nhiệm của Sở Tài nguyên và môi trường.

### c) Trách nhiệm giải trình với người dân

+ Nội dung đánh giá:

Chỉ số nội dung này đánh giá tỷ lệ người dân có khúc mắc đã liên hệ với cơ quan, đơn vị để giải quyết khúc mắc, kết quả giải quyết các khúc mắc; tình hình tổ chức tiếp nhận ý kiến xây dựng của người dân và kết quả tiếp thu ý kiến xây dựng của người dân đối với chính quyền; Số lượng người dân khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức; kết quả giải quyết và mức độ hài lòng người dân đối với kết quả giải quyết đó; số lượng các trường hợp khiếu nại tập thể, kết quả giải quyết và mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết đó; Đánh giá tình hình giải quyết các khiếu nại, tố cáo của tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương; đánh giá tình hình người dân sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự; việc người dân sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự. Chỉ số này bao gồm 3 chỉ số thành phần: Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền; Giải

quyết khiếu nại, tố giác của người dân; Tiếp cận dịch vụ Tư pháp.

+ Kết quả của tỉnh:

Năm 2019, tỉnh Hưng Yên đạt 4,52 điểm và đứng thứ 58/63 tỉnh/thành, giảm 0,41 điểm và giảm 25 bậc so với năm 2018 (xếp thứ 33/63 tỉnh/thành); thấp hơn 1,07 điểm so với tỉnh/thành đạt điểm cao nhất năm 2018 (Quảng Ngãi: 5,59 điểm).

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần như sau:

| STT | Chỉ số nội dung thành phần                         | Điểm        |             |                    |
|-----|----------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
|     |                                                    | Năm 2018    | Năm 2019    | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền         | 1,93        | 1,76        | -0,17              |
| 2   | Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân | 1,06        | 1,02        | -0,04              |
| 3   | Tiếp cận dịch vụ tư pháp                           | 1,94        | 1,75        | -0,19              |
|     | <b>Tổng</b>                                        | <b>4,93</b> | <b>4,53</b> | <b>-0,4</b>        |

\* Trong Báo cáo do Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) công bố, điểm số chỉ số Trách nhiệm giải trình với người dân của tỉnh Hưng Yên đạt 4,52 điểm, tuy nhiên Sở Nội vụ rà soát lại điểm của 3 tiêu chí thành phần của chỉ số này tổng điểm tỉnh Hưng Yên đạt được là 4,53 điểm (nhưng không thay đổi vị trí xếp hạng).

+ Nguyên nhân:

Điểm số nội dung Công khai minh bạch của tỉnh Hưng Yên thấp nguyên nhân chủ yếu là do: Trách nhiệm giải trình với người dân thông qua kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân tới các cấp chính quyền chưa thực sự hiệu quả; tỷ lệ người dân được hỏi cho biết đã gửi khuyến nghị, tố giác, khiếu nại nhưng chưa được chính quyền phúc đáp thỏa đáng vẫn còn khá cao; Mức độ hiệu quả trong tiếp xúc của chính quyền với người dân chưa cao, vẫn còn tình trạng người dân cho biết họ đã liên hệ với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc nhưng không đạt kết quả tốt, không giải quyết được bức xúc của người dân; Hiệu quả hoạt động của tòa án và bộ phận tư pháp ở một số địa phương chưa được người dân đánh giá cao, vì vậy khi được hỏi vẫn có tình trạng người dân cho biết họ không tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương và họ sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự; Việc giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo đã được các cấp chính quyền quan tâm giải quyết, tuy nhiên, vẫn còn để tình trạng người dân chưa hài lòng với kết quả trả lời

và tiếp tục có đơn, thư nhiều lần, một số nơi còn tổ chức đoàn đông người khiếu nại, tố cáo tập thể.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Chỉ số nội dung này, cơ bản liên quan đến việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức thuộc trách nhiệm của Thanh tra tỉnh là cơ quan chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn cấp huyện, cấp xã triển khai thực hiện các nội dung liên quan đến chỉ số nội dung Trách nhiệm giải trình với người dân.

#### **d) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công**

+ Nội dung đánh giá:

Chỉ số nội dung Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền qua bốn nội dung thành phần, gồm: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương; Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công, Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công và Quyết tâm chống tham nhũng. Những chỉ số này cũng phản ánh thái độ cũng như sự quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân.

Chỉ số này khảo sát các vấn đề liên quan đến việc kiểm soát tiền công quỹ của cơ quan, đơn vị; đánh giá tình hình người dân phải trả thêm tiền ngoài quy định để được nhận Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng; trả thêm tiền cho cán bộ, công chức khi làm dịch vụ chứng thực, xác nhận, khi tham gia giải quyết các TTHC khác; Tình hình người dân phải trả thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh; tình hình phụ huynh phải trả thêm tiền để học sinh tiểu học được quan tâm hơn,...; Tình trạng phải đưa tiền “lót tay” để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước; việc sử dụng mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền để xin vào làm việc trong cơ quan nhà nước; tình trạng người dân tố cáo bị vòi vĩnh hối lộ trong thời gian qua; giải pháp ngăn chặn cán bộ, công chức vòi vĩnh đòi hối lộ trong quá trình thực thi công vụ; Kết quả xử lý các trường hợp tham nhũng ở địa phương,....

+ Kết quả của tỉnh:

Kết quả đánh giá năm 2019, chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công tỉnh Hưng Yên mặc dù tăng hơn 0,11 điểm so với năm 2018 tuy nhiên vẫn xếp vào nhóm các tỉnh có điểm số trung bình thấp. Đạt 6,64 điểm và đứng thứ 40/63 tỉnh/thành; giảm 12 bậc so với năm 2018 (xếp thứ 28/63 tỉnh/thành); thấp hơn 1,55 điểm so với tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất (Bến Tre:8,19 điểm).

| STT | Chỉ số nội dung thành phần | Điểm     |          |                    |
|-----|----------------------------|----------|----------|--------------------|
|     |                            | Năm 2018 | Năm 2019 | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Kiểm soát tham nhũng       | 1,71     | 1,73     | +0,02              |

|   |                                                  |             |             |              |
|---|--------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
|   | trong chính quyền                                |             |             |              |
| 2 | Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công | 1,9         | 1,89        | -0,01        |
| 3 | Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công      | 0,95        | 1,16        | +0.21        |
| 4 | Quyết tâm chống tham nhũng                       | 1,97        | 1,86        | -0.11        |
|   | <b>Tổng</b>                                      | <b>6,53</b> | <b>6,64</b> | <b>+0.11</b> |

+ Nguyên nhân:

Nguyên nhân dẫn đến vị trí xếp hạng của chỉ số nội dung này giảm là do một số hạn chế như: Qua khảo sát tại một số địa phương vẫn còn hiện tượng nhũng nhiễu trong cung cấp dịch vụ hành chính và lạm dụng công quỹ cho mục đích riêng; Vẫn còn tình trạng người dân cho biết phải chi thêm tiền để được nhận Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng hoặc các khoản phí khác ngoài quy định khi đi làm các thủ tục hành chính khác; Người dân vẫn phải trả thêm tiền để được quan tâm hơn khi khám chữa bệnh tại các bệnh viện công; trong tuyển dụng vào khu vực công vẫn còn hiện tượng đưa tiền “lót tay” để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước; Vẫn còn tình trạng dư luận phản ánh về một số trường hợp cán bộ, công chức, viên chức xử lý hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức còn chậm, mất nhiều thời gian; tại UBND cấp xã còn thủ tục hành chính chưa được thực hiện qua Bộ phận một cửa; Việc cập nhật hồ sơ thủ tục hành chính lên phần mềm một cửa điện tử còn hạn chế tại nhiều xã nên việc giám sát quá trình giải quyết chưa được triệt để.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Nội dung đánh giá của chỉ số nội dung này chủ yếu liên quan đến việc kiểm soát tham nhũng tại các cơ quan nhà nước; các biện pháp mà chính quyền cơ sở áp dụng để chống tham nhũng,... thuộc trách nhiệm chỉ đạo thực hiện của Thanh tra tỉnh.

#### **e) Thủ tục hành chính công**

+ Nội dung đánh giá:

Chỉ số nội dung này đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân, bao gồm: dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; dịch vụ cấp giấy phép xây dựng; dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; và dịch vụ hành chính công cấp xã/phường. Qua các chỉ tiêu đánh giá, các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

Nội dung chỉ số này đánh giá về chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận

của chính quyền địa phương, mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được; Tình trạng người dân phải đi lại qua nhiều “cửa” để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc khi giải quyết các thủ tục hành chính khác; mức độ hài lòng của người dân khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính; Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/ phường.

+ Kết quả của tỉnh:

Năm 2019, tỉnh Hưng Yên đạt 7,25 điểm và đứng thứ 45/63 tỉnh/thành; giảm 5 bậc so với năm 2018 (xếp thứ 40/63 tỉnh/thành); thấp hơn 0,42 điểm so với tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất (Trà Vinh: 7,67 điểm).

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần như sau:

| STT | Chỉ số nội dung thành phần                    | Điểm        |             |                    |
|-----|-----------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
|     |                                               | Năm 2018    | Năm 2019    | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Cung ứng dịch vụ chứng thực/xác nhận          | 1,76        | 1,73        | -0,03              |
| 2   | Dịch vụ cấp giấy phép xây dựng                | 1,87        | 1,82        | -0,05              |
| 3   | Dịch vụ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất | 1,78        | 1,79        | +0,01              |
| 4   | Dịch vụ hành chính cấp xã/phường              | 1,94        | 1,91        | -0,03              |
|     | <b>Tổng</b>                                   | <b>7,35</b> | <b>7,25</b> | <b>-0,10</b>       |

\* Trong Báo cáo do Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) công bố, điểm số chỉ số Thủ tục hành chính công của tỉnh Hưng Yên đạt 7,24 điểm, tuy nhiên Sở Nội vụ rà soát lại điểm của 4 tiêu chí thành phần của chỉ số này tổng điểm tỉnh Hưng Yên đạt được là 7,25 điểm (nhưng không thay đổi vị trí xếp hạng).

+ Nguyên nhân:

Nguyên nhân hạn chế còn tồn tại trong chỉ số này là: Hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các cấp chính quyền địa phương chưa được người dân đánh giá cao. Vẫn có tình trạng người dân tham gia giải quyết TTHC phải đi lại nhiều lần để làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc cấp Giấy phép xây dựng; Mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ này còn thấp, tỷ lệ người dân được hỏi cho biết họ vẫn phải trả thêm các chi phí không chính thức khi giải quyết thủ tục; Việc triển khai cấp Giấy phép xây dựng tại UBND cấp huyện còn hạn chế, tỷ lệ phát sinh hồ sơ về thủ tục này còn rất ít.

Nội dung đánh giá của chỉ số thành phần này chủ yếu đánh giá việc thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến chứng thực, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp Giấy phép xây dựng.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Theo chức năng quản lý nhà nước, trách nhiệm hướng dẫn các đơn vị triển khai các tiêu chí, tiêu chí thành phần của nội dung Thủ tục hành chính là do Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo, cụ thể: Chứng thực/xác nhận (phối hợp với Sở Tư pháp); Giấy phép xây dựng (phối hợp với Sở Xây dựng); Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (phối hợp với Sở Tài nguyên và môi trường).

#### **g) Cung ứng dịch vụ công**

+ Nội dung đánh giá:

Chỉ số này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ công căn bản cho người dân, bao gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: Y tế công lập; Giáo dục tiểu học công lập; Cơ sở hạ tầng căn bản; An ninh, trật tự.

Nội dung chỉ số này khảo sát về: Tỷ lệ người tham gia bảo hiểm y tế; Công tác tuyên truyền về tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế; Đánh giá chất lượng khám chữa bệnh cho trẻ dưới 6 tuổi; Giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho trẻ dưới 6 tuổi; Tỷ lệ người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế; Tỷ lệ trẻ em dưới 6 tuổi được khám chữa bệnh miễn phí; Chất lượng bệnh viện tuyến huyện; Việc trang bị cơ sở vật chất và bố trí các điểm trường tiểu học công lập, đánh giá chất lượng dạy học của các trường tiểu học công lập; Đánh giá thực trạng tình hình các hộ gia đình đã dùng điện lưới, thực trạng hệ thống đường giao thông trên địa bàn; Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương; Tình trạng người dân được dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính; Tỷ lệ hộ gia đình dùng nước chưa hợp vệ sinh (*nước mưa, nước sông/ hồ/ suối*); Đánh giá mức độ an toàn, an ninh, trật tự tại cơ quan, đơn vị; thay đổi về mức độ an ninh trong 3 năm gần nhất.

+ Kết quả của tỉnh:

Năm 2019, tỉnh Hưng Yên đạt 7,35 điểm và đứng thứ 22/63 tỉnh/thành; giảm 9 bậc so với năm 2018 (xếp thứ 13/63 tỉnh/thành phố); thấp hơn 0,53 điểm so với tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất năm 2018 (Đà Nẵng: 7,88 điểm).

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần nội dung này như sau:

| STT | Chỉ số nội dung thành phần         | Điểm        |             |                    |
|-----|------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
|     |                                    | Năm 2018    | Năm 2019    | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Dịch vụ y tế công lập              | 1,98        | 1,91        | -0,07              |
| 2   | Dịch vụ giáo dục tiểu học công lập | 1,88        | 2,06        | +0,18              |
| 3   | Cơ sở hạ tầng căn bản              | 2,02        | 1,96        | -0,06              |
| 4   | An ninh, trật tự khu dân cư        | 1,46        | 1,42        | -0,04              |
|     | <b>Tổng</b>                        | <b>7,34</b> | <b>7,35</b> | <b>+0,01</b>       |

+ Nguyên nhân:

Hạn chế chủ yếu còn tồn tại trong lĩnh vực này đó là: chất lượng các dịch vụ công trong ngành y tế chưa cao, người dân vẫn phải trả thêm phí để được quan tâm trong khi sử dụng các dịch vụ y tế; Chất lượng dạy học của các trường công lập có nơi còn thấp; Cơ sở hạ tầng căn bản chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân, rác thải sinh hoạt chưa được thu gom thường xuyên; Tình hình an ninh, trật tự dân cư ở một số nơi còn kém, tỷ lệ người được hỏi cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình trong khu dân cư còn rất thấp; Chất lượng khám chữa bệnh tại một số cơ sở y tế tuyến huyện còn hạn chế, tình trạng bệnh nhân chuyển tuyến lên trên vẫn nhiều; cơ sở vật chất tại một số cấp xã còn gặp nhiều khó khăn nên phòng học cấp tiểu học còn chật hẹp, chưa đảm bảo tỷ lệ 01 phòng/01 lớp; tỷ lệ hộ gia đình sử dụng nước máy còn thấp tại một số địa phương (huyện Phù Cừ được 42,57%, huyện Yên Mỹ được 52,6%, huyện Khoái Châu được 56,4%), vẫn còn tình trạng hộ gia đình sử dụng nước mưa trong sinh hoạt; hệ thống mặt đường giao thông tại một số địa phương chưa được cứng hóa, đường trục thôn, liên thôn còn bằng xi vôi, gạch vỡ đầm cứng; trên địa bàn cấp huyện, an ninh nông thôn vẫn tiềm ẩn nhiều vấn đề phức tạp, còn tình trạng buôn bán ma túy, trộm cắp xảy ra.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, việc hướng dẫn, chỉ đạo UBND cấp huyện, cấp xã triển khai nội dung liên quan đến chỉ số này được phân công theo các tiêu chí thành phần thuộc các cơ quan, đơn vị chủ trì như sau: Y tế công lập giao Sở Y tế phối hợp với Bảo hiểm xã hội tỉnh; Giáo dục tiểu học công lập giao Sở Giáo dục và đào tạo; Cơ sở hạ tầng căn bản giao Sở Công thương, Sở Giao thông vận tải; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; An ninh trật tự giao Công an tỉnh.

**h) Quản trị môi trường**

+ Nội dung đánh giá:

Các chỉ tiêu đánh giá bao gồm tỷ lệ người trả lời cho biết về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú. Bên cạnh đó là chỉ tiêu phản ánh phát hiện của người dân về hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào địa phương của họ có trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường bằng cách “chung chi” với chính quyền địa phương hay không. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn tới nhiều xung đột, mâu thuẫn giữa người dân và doanh nghiệp hoặc nhà nước xung quanh vấn đề môi trường trong những năm gần đây. Thông qua nội dung đánh giá này giúp các cấp chính quyền xác định được những “điểm nóng” về môi trường và tìm cách xử lý kịp thời các điểm nóng đó.

Chỉ số quản trị môi trường chủ yếu khảo sát ý kiến của người dân về: Tình trạng doanh nghiệp tại địa phương đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường; tình trạng người dân không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú; Đánh giá về chất lượng không khí nơi cư trú, mức độ cải thiện chất lượng không khí trong 3 năm gần nhất; Tình trạng nguồn nước từ sông/kênh/rạch đủ sạch để người dân dùng để ăn uống, giặt giũ,...Chỉ số

này được xác định bao gồm 03 chỉ số nội dung thành phần: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường; Chất lượng không khí; Chất lượng nước.

+ Kết quả của tỉnh:

Năm 2019, người dân đánh giá chất lượng không khí trên địa bàn tỉnh đã được cải thiện khá hơn so với năm 2018 (điểm số tiêu chí thành phần chất lượng không khí tăng 0,16 điểm so với năm 2018). Tuy nhiên, đánh giá chung các nội dung thành phần có liên quan đến Quản trị môi trường thì người dân vẫn còn nhiều bức xúc về vấn đề bảo vệ môi trường của chính quyền địa phương, chất lượng nguồn nước sinh hoạt và hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào một số địa phương có sự trốn tránh nghĩa vụ về bảo vệ môi trường, do vậy điểm số tiêu chí này của tỉnh Hưng Yên vẫn thuộc nhóm các tỉnh xếp hạng thấp nhất cả nước.

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần như sau:

| STT | Chỉ số nội dung thành phần   | Điểm        |             |                    |
|-----|------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
|     |                              | Năm 2018    | Năm 2019    | Tăng (+), giảm (-) |
| 1   | Nghiêm túc bảo vệ môi trường | 1,62        | 0,75        | -0,87              |
| 2   | Chất lượng không khí         | 1,51        | 1,67        | +0,16              |
| 3   | Chất lượng nước              | 0,4         | 0,36        | -0,04              |
|     | <b>Tổng</b>                  | <b>3,53</b> | <b>2,78</b> | <b>-0,75</b>       |

*\* Trong Báo cáo do Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) công bố, điểm số chỉ số Quản trị môi trường của tỉnh Hưng Yên đạt 2,77 điểm, tuy nhiên Sở Nội vụ rà soát điểm đạt được 3 tiêu chí thành phần của chỉ số này tổng điểm tỉnh Hưng Yên đạt được là 2,78 điểm (nhưng không thay đổi vị trí xếp hạng).*

+ Nguyên nhân:

Vấn đề môi trường trên địa bàn tỉnh vẫn còn nhiều bất cập, nguồn nước sông Bắc Hưng Hải và các sông nhánh trên địa bàn tỉnh phải tiếp nhận nước thải từ các cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, làng nghề, dân sinh trên địa bàn tỉnh và có nguồn nước ô nhiễm từ thành phố Hà Nội, có thời điểm gây ô nhiễm môi trường, ô nhiễm nghiêm trọng, làm ảnh hưởng đến việc lấy nước tưới tiêu phục vụ nông nghiệp và sinh hoạt của nhân dân, nhất là đối với 05 huyện, thị xã có sông Bắc Hưng Hải chảy qua gồm: Văn Giang, Văn Lâm, thị xã Mỹ Hào, Yên Mỹ, Ân Thi. Một số địa phương chưa chủ động xây dựng phương án, đầu tư quyết liệt trong

việc xử lý rác thải, vẫn dễ xảy ra tình trạng rác thải không được xử lý gây ô nhiễm nghiêm trọng không khí và nguồn nước.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Chỉ số nội dung này chủ yếu đánh giá về chất lượng nguồn nước, chất lượng không khí; các biện pháp bảo vệ môi trường, theo chức năng quản lý nhà nước được phân công nhiệm vụ này thuộc trách nhiệm chỉ đạo của Sở Tài nguyên và môi trường.

### **i) Quản trị điện tử**

+ Nội dung đánh giá:

Các tiêu chí cấu thành chỉ số nội dung này giúp cung cấp thông tin về độ sẵn có của cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, mức độ tiếp cận thông tin về quy trình, thủ tục, chính sách người dân cần tuân thủ và điều kiện sử dụng Internet của người dân - môi trường thiết yếu để người dân tham gia quản trị điện tử - khi muốn tiếp cận dịch vụ công điện tử. Đây là dữ liệu cơ sở giúp các cấp chính quyền xem xét điều kiện khả thi cho việc phát triển chính phủ điện tử tại địa phương, hướng tới xây dựng chính quyền chủ động tương tác với người dân qua nền tảng Internet trong cả ba khâu: xây dựng, thực thi và giám sát thực thi chính sách. Chỉ số Quản trị điện tử bao gồm 03 chỉ số nội dung thành phần: Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương; Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương; Phản hồi của chính quyền địa phương trên trang web của tỉnh.

Chỉ số này khảo sát các vấn đề liên quan đến: Tỷ lệ người dân cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận, cấp Giấy phép xây dựng, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Tỷ lệ người dân trả lời cho biết có kết nối internet và có tiếp cận tin tức trong nước qua internet; tình trạng người dân có ý kiến phản hồi và nhận được phúc đáp từ chính quyền địa phương khi giải quyết các khúc mắc của người dân trên trang web của tỉnh; mức độ hài lòng của người dân khi nhận được các phúc đáp từ chính quyền địa phương,....

+ Kết quả của tỉnh:

Kết quả đánh giá năm 2019, tỉnh Hưng Yên đạt 2,77 điểm, đứng thứ 49/63 tỉnh/ thành trong cả nước; giảm 28 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp thứ 21/63 tỉnh/ thành); kém đơn vị đạt điểm cao nhất 2,23 điểm (Đà Nẵng: 5,00 điểm).

Điểm số chi tiết các tiêu chí thành phần như sau:

| TT | Chỉ số nội dung thành phần                                | Điểm     |          |                    |
|----|-----------------------------------------------------------|----------|----------|--------------------|
|    |                                                           | Năm 2018 | Năm 2019 | Tăng (+), giảm (-) |
| 1  | Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương | 0,57     | 0,38     | -0,19              |

|   |                                                             |             |             |              |
|---|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| 2 | Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương                 | 2,7         | 2,06        | -0,64        |
| 3 | Phản hồi của chính quyền địa phương trên trang web của tỉnh | -           | 0,33        | Tiêu chí mới |
|   | <b>Tổng</b>                                                 | <b>3,27</b> | <b>2,77</b> | <b>-0,5</b>  |

Chỉ số Quản trị điện tử của tỉnh Hưng Yên được xếp vào nhóm các tỉnh đạt mức điểm thấp nhất cả nước. Kết quả khảo sát cho thấy hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương chưa được người dân đánh giá tốt, đây cũng là kết quả khảo sát ở tất cả các tỉnh, thành trong cả nước.

Tiêu chí thành phần Phản hồi của chính quyền địa phương trên trang web của tỉnh là tiêu chí mới được bổ sung đánh giá trong năm 2019. Điểm số tiêu chí này tỉnh Hưng Yên được xếp vào nhóm 16 tỉnh đạt điểm thấp nhất cả nước (đạt 0,33 điểm, kém 1,37 điểm so với đơn vị đạt điểm cao nhất là Bến Tre đạt 1,70 điểm).

+ Nguyên nhân:

Hạn chế trong thực hiện các nội dung của chỉ số này có thể kể đến như: Tỷ lệ người dân được tiếp cận và sử dụng internet mặc dù đã tăng hơn trước những vẫn còn ở mức thấp; Tỷ lệ người dân tiếp cận cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương chưa cao do đó nhiều TTHC đã được cung cấp mức độ 3,4 nhưng người dân không sử dụng mà vẫn đến trực tiếp cơ quan giải quyết; Việc thiết kế, biên tập các mục trên Trang thông tin điện tử chưa được khoa học làm khó khăn, mất thời gian trong việc quan sát, tra cứu thông tin của cá nhân, tổ chức. Nhiều cơ quan, đơn vị tỷ lệ phát sinh hồ sơ TTHC trực tuyến mức độ 3,4 còn thấp, hiệu quả chưa cao; tại UBND các huyện, thành phố việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 chưa được quan tâm.

+ Trách nhiệm tham mưu với UBND tỉnh:

Nội dung tiêu chí này đánh giá về tình hình ứng dụng công nghệ thông tin, hiệu quả sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính; việc cung cấp thông tin trên các Trang điện tử của chính quyền địa phương,... Trên cơ sở nhiệm vụ được phân công theo chức năng quản lý nhà nước, cơ quan chịu trách nhiệm chỉ đạo thực hiện là Sở Thông tin và truyền thông.

## II. PHƯƠNG HƯỚNG KHẮC PHỤC NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI NĂM 2020

Nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại, cải thiện nâng cao vị trí xếp hạng Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Hưng Yên năm 2020 và những năm tiếp theo đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tăng cường sự chỉ đạo toàn diện, thống nhất, đồng bộ trong thực hiện các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp cải thiện, nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh; xác định cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên

tục của các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là cấp huyện và cấp xã. Trong đó cần chú trọng thực hiện tốt các nội dung cơ bản như sau:

### **1. Đối với Chỉ số tham gia của người dân ở cấp cơ sở**

Các cấp, các ngành cần tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền liên quan đến thực hiện quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn; các hoạt động cụ thể về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở mà địa phương đã thực hiện; các chính sách, pháp luật của nhà nước, các quy định của địa phương có liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân,... nhằm nâng cao tri thức công dân về chính sách, pháp luật hiện hành và tình hình phát triển của địa phương.

Cần tập trung cải thiện nhằm huy động sự tham gia rộng rãi của người dân, tạo cơ hội tham gia bầu cử bình đẳng; thông tin một cách đầy đủ và minh bạch về tiến trình và kết quả bầu cử; tổ chức các cuộc tiếp xúc cử tri rộng rãi, dân chủ hơn và tạo cơ hội cho mọi công dân trong khu dân cư tham gia thảo luận, theo dõi, giám sát việc xây mới hoặc tu sửa các công trình công cộng diễn ra ở địa bàn dân cư.

Tạo điều kiện thuận lợi để người dân tham gia có cơ hội tham gia vào các tổ chức hội, đoàn thể, nhóm cộng đồng và tham gia bầu cử các cấp theo quy định.

Khuyến khích người dân tham gia đóng góp tự nguyện vào các dự án xây dựng mới/tu sửa các công trình công cộng ở địa phương (dự án điện, đường, trường, trạm do nhà nước và nhân dân cùng làm; các dự án có ảnh hưởng đến người dân).

### **2. Đối với Chỉ số Công khai minh bạch**

Để đẩy mạnh công tác công khai, minh bạch ở các nội dung thành phần các cấp chính quyền cần chú trọng nhiều hơn vào việc đảm bảo việc tiếp cận dễ dàng hơn và cung cấp kịp thời đầy đủ thông tin hữu ích, đáng tin cậy cho người dân. Qua đó, đáp ứng nhu cầu minh bạch hóa thông tin ngày càng cao từ phía người dân. Thực hiện nghiêm túc quy định công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, đảm bảo cập nhật khung giá bồi thường theo thị trường và ý kiến của người dân.

Thực hiện quy trình rà soát, điều tra, bình xét, công nhận và công khai danh sách hộ nghèo hàng năm theo chuẩn nghèo tiếp cận đa chiều theo đúng quy định. Cần xử lý nghiêm những cơ quan địa phương, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện không đúng các quy định về chính sách hộ nghèo theo quy định của nhà nước.

Đảm bảo thực hiện đúng quy định về công khai, minh bạch thu chi ngân sách xã, phường. Việc công khai phải đảm bảo cụ thể, chi tiết, hình thức công khai phải phù hợp, thuận tiện cho người dân có thể giám sát. Kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định của pháp luật đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý tài chính, tài sản công.

### **3. Đối với Chỉ số trách nhiệm giải trình với người dân**

Nâng cao hơn nữa trách nhiệm giải trình với người dân của chính quyền các cấp trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao; tăng cường tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân về các vấn đề bức xúc trong quá trình triển khai các nhiệm vụ của UBND các cấp. Ngoài các cuộc tiếp xúc cử tri định kỳ, cần có các cuộc họp tiếp thu ý kiến để kịp thời nắm bắt và giải quyết các vấn đề bức xúc của người dân. Bên cạnh đó, cần cởi mở hơn để tiếp nhận các khuyến nghị, khiếu nại, tố cáo cũng như sớm giải đáp thỏa đáng bức xúc từ công dân nhằm cải thiện niềm tin của người dân vào cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cấp, các ngành, đồng thời tạo niềm tin của người dân về hiệu quả của dịch vụ tư pháp, tòa án địa phương để tiếp tục cải thiện thực chất hiệu quả giải quyết các tranh chấp dân sự cho người dân.

Các cấp, các ngành cần tăng cường cử cán bộ, công chức đi xuống cơ sở để kịp thời thông tin chủ trương, chính sách, pháp luật và giải trình, giải thích về những vấn đề nhân dân có phản ánh, kiến nghị.

Các dự án, chương trình đầu tư trong cộng đồng phải có sự tham gia của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

#### **4. Đối với Chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công**

Đẩy mạnh hơn nữa các giải pháp phòng, chống tham nhũng, giải quyết dứt điểm các vụ khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật. Nâng cao chất lượng các dịch vụ công ích, tạo niềm tin của người dân vào chính quyền các cấp; Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để cán bộ, công chức, viên chức biết thực hiện và người dân giám sát việc thực hiện, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng tại địa phương.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, thi nâng ngạch công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng công chức, viên chức tại các cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập, đảm bảo tuyển dụng được những người có năng lực vào làm việc trong các cơ quan nhà nước.

#### **5. Đối với Chỉ số Thủ tục hành chính công**

Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Thường xuyên khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ được cung cấp, nhất là các dịch vụ: Chứng thực, xác nhận, cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất,....

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm túc, có chất lượng công tác rà soát các quy định, thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; kiến nghị cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí tuân thủ thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc

thẩm quyền giải quyết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; tăng số lượng các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; tăng cường tuyên truyền, phổ biến sâu rộng dưới nhiều hình thức việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích để tạo điều kiện thuận lợi và cắt giảm chi phí, thời gian đi lại cho người dân.

## **6. Đối với Chỉ số Cung ứng dịch vụ công**

Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập: Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Thực hiện có hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm y tế. Nâng cao chất lượng các dịch vụ khám, chữa bệnh, nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ.

Cải thiện chất lượng giáo dục: Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học cho các trường; Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức,...

Tiếp tục cải thiện cơ sở hạ tầng căn bản: Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện lưới phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và điện lưới phục vụ sinh hoạt của người dân trên địa bàn tỉnh; thực hiện nhựa hóa hoặc bê tông hóa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân; thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo Chương trình mục tiêu quốc gia về nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải.

Giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư: Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thực hiện các chương trình phối hợp hoạt động giữa các cơ quan, đơn vị trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân vững mạnh. Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

## **7. Đối với Chỉ số Quản trị môi trường**

Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao ý thức người dân về tầm quan trọng của việc về bảo vệ môi trường, bảo vệ nguồn nước sinh hoạt và chất lượng không khí; Gắn việc phát triển kinh tế với các biện pháp bảo vệ môi trường; Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, xử lý quyết liệt, giải quyết dứt điểm các vi phạm pháp luật bảo vệ môi trường; xử lý nghiêm các trường hợp xả thải trái phép ra môi trường gây ô nhiễm.

Ban hành hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành các chế tài đủ mạnh để bảo vệ môi trường, ngăn chặn, xử lý theo pháp luật nhằm chấm dứt tình trạng gây ô nhiễm môi trường; tăng cường phòng ngừa và kiểm soát các nguồn gây ô nhiễm môi trường. Ngăn chặn và từng bước khắc phục sự xuống cấp của môi trường tự nhiên.

Thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo Chương trình mục tiêu quốc gia về nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn. Thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải.

Xây dựng các mô hình bảo vệ môi trường và phát triển bền vững; triển khai một số mô hình cộng đồng tham gia bảo vệ môi trường và phát triển bền vững ở các vùng và bảo tồn đa dạng sinh học.

### **8. Đối với Chỉ số Quản trị điện tử**

Các cấp các ngành cần triển khai hiệu quả 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.

Đẩy mạnh việc nâng cấp chất lượng cung cấp dịch vụ internet trên địa bàn tỉnh; cải thiện và tăng cường phổ biến để người dân biết đến và sử dụng dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Cần đổi mới giao diện, cách thức truy cập đơn giản, dễ hiểu, từ đó người dân dễ dàng truy cập và sử dụng thường xuyên hơn; Hoàn thiện, nâng cấp các ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý; Nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; Chú trọng nâng cao chất lượng phản hồi các ý kiến của các cá nhân, tổ chức trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC**

Đề khắc phục những hạn chế, tồn tại, nâng cao hơn nữa hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh, Sở Nội vụ đề xuất UBND tỉnh một số nội dung sau:

1. Đề nghị UBND tỉnh chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị triển khai không hiệu quả các nội dung liên quan đến Chỉ số PAPI theo phân công tại Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 17/5/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh và Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 27/02/2020 của UBND tỉnh. Yêu cầu các đơn vị báo cáo giải trình kết quả triển khai nhiệm vụ theo phạm vi trách nhiệm được phân công từ năm 2018 đến nay gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

2. Thành lập Ban Chỉ đạo nâng cao chỉ số Quản trị và hành chính công cấp tỉnh gồm Lãnh đạo UBND tỉnh và Lãnh đạo các sở, ban, ngành được giao là đơn vị đầu mối phụ trách các tiêu chí thành phần của Bộ Chỉ số PAPI, trong đó Lãnh đạo UBND tỉnh là Trưởng Ban chỉ đạo.

3. Tổ chức Hội thảo mời các chuyên gia là đại diện Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) và đại diện của các tổ chức có liên quan về chia sẻ các kinh nghiệm thực tiễn ở các tỉnh, thành phố làm tốt công tác nâng cao Chỉ số PAPI; đưa ra một số giải pháp để nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

4. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số PAPI tại các cơ quan, đơn vị nhất là đối với UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

5. Đưa kết quả đánh giá Chỉ số PAPI hàng năm theo các lĩnh vực được phân

công thành một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

6. Bố trí nguồn kinh phí chi cho các hoạt động tuyên truyền phổ biến về nội dung, tầm quan trọng của Chỉ số PAPI (in tờ rơi, quảng cáo,...); kinh phí chi cho hoạt động kiểm tra việc thực hiện nâng cao Chỉ số PAPI tại các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã.

Trên đây là kết quả chỉ số PAPI tỉnh Hưng Yên năm 2019 và trách nhiệm của các đơn vị có liên quan trong việc nâng cao chỉ số hiệu quả hành chính công năm 2020. Sở Nội vụ trân trọng báo cáo UBND tỉnh./*Th*

Nơi nhận: *lưu*

- Như kính gửi;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu VT, CCHC.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Thị Thiều Hương**



Người ký: Sở Nội vụ  
Email: sonv@hungyen.gov.vn  
Cơ quan: Tỉnh Hưng Yên  
Thời gian ký: 25.05.2020 15:54:06 +07:00

