BM 03/QĐ-TNXL

SỞ Y TẾ THỪA THIÊN HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Số đến: 3413 ....Ngày đến: 24/4/2019 ....

Cơ quan ban hành văn bản: UBND thị ?

Số ký hiệu văn bản: 106/ICH-UBND .....Ngày tháng văn bản: 23/4/2019

Tham mưu ý kiến xử lý của Văn phòng	Duyệt lãnh đạo	Bộ phận/chuyên viên xử lý văn bản
- Ban Giám đốc Sở Y tế. - Văn phòng (G). - Các phòng chức năng của Sở. - Các đơn vị KCB.	Phối hợp thực hiện. Ngày:...../...../201...	

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 106 /KH-UBND	*Thừa Thiên Huế, ngày 23 tháng 4 năm 2019*

KẾ HOẠCH
Nâng cao vị thứ xếp hạng Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh năm 2019

3413
24 4 2019

A. BÁO CÁO KẾT QUẢ XẾP HẠNG CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA TỈNH TỪ NĂM 2016 - 2018

I. GIỚI THIỆU CHUNG

Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công (Chỉ số PAPI) của tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2018 được thực hiện thông qua phỏng vấn trực tiếp khoảng 250 người dân tại 12 thôn, tổ dân phố thuộc 6 xã, phường, thị trấn *(gồm: xã Phong Sơn, thị trấn Phong Điền thuộc huyện Phong Điền; xã Hương Thọ, phường Tứ Hạ thuộc thị xã Hương Trà; phường Vĩnh Ninh và phường Vỹ Dạ thuộc thành phố Huế)* với hơn 500 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam.

Chỉ số PAPI được thực hiện từ năm 2009, bao gồm 6 chỉ số nội dung *(gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định; Trách nhiệm giải trình với người dân; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Thủ tục hành chính công; Cung ứng dịch vụ công)*, với 22 chỉ số nội dung thành phần và hơn 90 tiêu chí chính. Riêng năm 2018, Chỉ số PAPI được đánh giá thêm 2 chỉ số nội dung *(gồm: Quản trị môi trường và Quản trị điện tử)*.

II. BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ TỪ NĂM 2016 - 2018

Giai đoạn từ năm 2016 - 2018, kết quả đánh giá Chỉ số PAPI của tỉnh Thừa Thiên Huế diễn biến cụ thể như sau:

TT	Chỉ số nội dung đánh giá	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
		Điểm số	*Xếp hạng*	*Điểm số*	*Xếp hạng*	*Điểm số*	*Xếp hạng*
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5,10	**45**	5,18	**46**	4,85	**54**
1.1	*Tri thức công dân tham gia*	*1,13*		*1,00*		*0,89*	
1.2	*Cơ hội tham gia*	*1,77*		*1,73*		*1,51*	
1.3	*Chất lượng bầu cử*	*1,42*		*1,62*		*1,66*	
1.4	*Đóng góp tự nguyện*	*0,77*		*0,82*		*0,79*	
2	Công khai, minh bạch	5,14	**52**	5,50	**46**	5,40	**22**
2.1	*Danh sách hộ nghèo*	*2,16*		*2,22*		*1,83*	
2.2	*Ngân sách cấp xã*	*1,54*		*1,50*		*1,48*	
2.3	*Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất*	*1,44*		*1,78*		*1,28*	
3	Trách nhiệm giải trình với người dân	5,24	**16**	4,74	**46**	4,38	**62**

3.1	*Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền*	*2,08*		*2,23*		*1,77*	
3.2	*Đáp ứng kiến nghị của người dân*	*2,07*		*1,32*		*0,69*	
3.3	*Hiệu quả Ban Thanh tra nhân dân*	*1,09*		*1,19*		*1,92*	
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5,61	**43**	6,21	**37**	6,76	**18**
4.1	*Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương*	*1,31*		*1,60*		*1,80*	
4.2	*Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công*	*1,78*		*1,89*		*2,03*	
4.3	*Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công*	*0,76*		*1,10*		*1,08*	
4.4	*Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương*	*1,76*		*1,62*		*1,85*	
5	Thủ tục hành chính công	6,75	**61**	7,08	**37**	7,37	**35**
5.1	*Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền*	*1,76*		*1,82*		*1,76*	
5.2	*Thủ tục cấp phép xây dựng*	*1,63*		*1,72*		*1,87*	
5.3	*Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất*	*1,44*		*1,66*		*1,84*	
5.4	*Thủ tục hành chính ở cấp xã/phường*	*1,92*		*1,88*		*1,90*	
6	Cung ứng dịch vụ công	7,49	**7**	7,32	**14**	7,00	**38**
6.1	*Y tế công lập*	*1,99*		*1,97*		*2,05*	
6.2	*Giáo dục tiểu học công lập*	*1,56*		*1,46*		*1,28*	
6.3	*Cơ sở hạ tầng căn bản*	*2,23*		*2,22*		*2,16*	
6.4	*An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư*	*1,72*		*1,67*		*1,52*	
7	Quản trị môi trường	Chưa đánh giá				4,79	**21**
7.1	*Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường*					*2,10*	
7.2	*Chất lượng không khí*					*1,91*	
7.3	*Chất lượng nước*					*0,78*	
8	Quản trị điện tử	Chưa đánh giá				2,65	**53**
8.1	*Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương*					*0,56*	
8.2	*Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương*					*2,09*	
Tổng hợp		35,34	**42**	36,03	**37**	43,2	**43**

Theo kết quả đánh giá, trong năm 2018, Chỉ số PAPI của tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 43,2/60 điểm, xếp vị thứ 43/63 tỉnh,thành phố *(tăng 7,17 điểm nhưng giảm 6 bậc so với năm 2017),* nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp của cả nước và thấp nhất trong khu vực Bắc Trung bộ.

Có 3/8 chỉ số nội dung *(tham gia của người dân ở cấp cơ sở; trách nhiệm giải trình với người dân; quản trị điện tử)* nằm trong nhóm điểm thấp nhất của cả nước; có 2/8 chỉ số nội dung *(thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công)* nằm trong nhóm điểm trung bình thấp của cả nước; có 3/8 chỉ số nội dung *(công khai, minh bạch trong việc ra quyết định; kiểm soát tham nhũng trong*

khu vực công; quản trị môi trường) nằm trong nhóm điểm trung bình cao của cả nước.

**** Các nội dung bị điểm thấp của tỉnh Thừa Thiên Huế trong năm 2018 cụ thể như sau:***

1. Chỉ số nội dung "Tham gia của người dân ở cấp cơ sở":

Đạt 4,85/10 điểm, xếp vị thứ 54/63 tỉnh,thành phố *(giảm 0,33 điểm, giảm 9 bậc so với năm 2017)*. Điểm trung bình toàn quốc là 5,32 *(trong đó, cao nhất là tỉnh Thái Bình với 6,16 điểm và thấp nhất là tỉnh Khánh Hòa với 4,41 điểm)*. Chỉ số nội dung này có 4 chỉ số thành phần, gồm:

1.1. Tri thức công dân về tham gia bầu cử: Đạt 0,89/2,5 điểm *(năm 2017 là 1,00 điểm)*. Hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tuyên truyền, phổ biến tới người dân về bầu cử vẫn còn hạn chế.

1.2. Cơ hội tham gia bầu cử: Đạt 1,51/2,5 điểm *(năm 2017 là 1,73 điểm)* Các cấp chính quyền cơ sở vẫn chưa tích cực trong việc hỗ trợ, đôn đốc người dân thực hiện quyền tham gia bầu cử *(đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp và Trưởng thôn/Tổ trưởng Tổ dân phố)*.

1.3. Chất lượng bầu cử và tham gia bầu cử: Đạt 1,66/2,5 điểm *(năm 2017 là 1,62 điểm)*, phản ánh chất lượng bầu cử, việc tham gia bầu cử và cách thức tổ chức buổi bầu cử Trưởng thôn/Tổ trưởng Tổ dân phố ở các khu dân cư chưa thực sự đảm bảo chất lượng và chặt chẽ theo quy định.

1.4. Đóng góp tự nguyện: Đạt 0,79/2,5 điểm *(năm 2017 là 0,82 điểm)*; điểm đạt được quá thấp so với điểm chuẩn; phản ánh việc chính quyền cơ sở chưa thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động người dân tự nguyện tham gia đóng góp (thay vì ép buộc), chưa đẩy mạnh vai trò giám sát của các Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng đối với việc xây mới hoặc tu sửa các công trình công cộng tại địa phương.

2. Chỉ số nội dung "Trách nhiệm giải trình với người dân":

Đạt 4,38/10 điểm, xếp vị thứ 62/63 tỉnh,thành phố *(có giảm 0,36 điểm và giảm 16 bậc so với năm 2017)*. Điểm trung bình toàn quốc là 4,95 *(trong đó, cao nhất là tỉnh Thái Nguyên với 5,6 điểm và thấp nhất là tỉnh Tiền Giang với 4,31 điểm)*. Chỉ số nội dung này có 3 chỉ số nội dung thành phần, gồm:

2.1. Tương tác với các cấp chính quyền: Đạt 1,77/3,3 điểm *(giảm 0,46 điểm so với năm 2017)*, thể hiện việc giải trình, tiếp xúc và tương tác với người dân của cán bộ, công chức ở các cấp chính quyền địa phương còn có nhiều hạn chế, chưa thực sự gắn bó, gần gũi với người dân.

2.2. Giải quyết khiếu nại, tố cáo của người dân: Đạt điểm rất thấp 0,69/3,3 điểm *(năm 2017 đạt* 1,32/3,3 *điểm, giảm 0,63 điểm)*. Chính quyền địa phương chưa tích cực, chủ động trong việc giải trình, phúc đáp các đề xuất, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân. Chính quyền địa phương chưa thực hiện tốt việc ghi nhận, tiếp thu đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền của người dân.

2.3. Tiếp cận dịch vụ tư pháp (năm 2017 là Hiệu quả Ban Thanh tra nhân dân): Đạt 1,92/3,4 điểm *(tăng 0,73 điểm so với năm 2017)*. Tuy nhiên, 1,92/3,4

điểm vẫn còn thấp, chứng tỏ chính quyền địa phương chưa thực hiện tốt việc giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân; còn nhiều hạn chế trong chức năng giám sát *(như việc thực hiện chính sách, pháp luật, giải quyết khiếu nại, tố cáo; việc thực hiện quy chế dân chủ cơ sở).*

3. Chỉ số nội dung "Thủ tục hành chính công":

Đạt 7,37/10 điểm, xếp vị thứ 35/63 tỉnh,thành phố *(so với năm 2017 có tăng 0,29 điểm và tăng 2 bậc)*. Điểm trung bình toàn quốc là 7,4 *(trong đó, cao nhất là thành phố Đà Nẵng với 7,49 điểm và thấp nhất là tỉnh Quảng Ngãi với 7,05 điểm)*. Chỉ số nội dung này có 4 chỉ số nội dung thành phần, gồm:

3.1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận: Đạt 1,76/2,5 điểm *(giảm 0,06 điểm so với năm 2017),* thể hiện chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cấp huyện, cấp xã vẫn còn chưa cao, chưa rõ ràng, công khai *(về thủ tục cần làm, mức phí)*, thái độ tiếp dân, mức độ thạo việc của công chức chưa cao.

3.2. Thủ tục cấp phép xây dựng: Đạt 1,87/2,5 điểm *(tăng 0,15 điểm so với năm 2017)*, tuy nhiên việc cấp phép xây dựng trên địa bàn tỉnh cho người dân chưa đảm bảo thực hiện tốt và đúng theo quy định.

3.3. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (CNQSD đất): Đạt 1,84/2,5 điểm *(tăng 0,18 điểm so với năm 2017)*, thể hiện chất lượng cung cấp các dịch vụ và thủ tục hành chính liên quan đến cấp giấy CNQSD đất cho cá nhân và hộ gia đình có chiều hướng tốt hơn.

3.4. Thủ tục hành chính ở cấp xã: Đạt 1,90/2,5 điểm *(năm 2017 đạt 1,88/2,5 điểm)*, thể hiện chất lượng, mức độ hiệu quả trong việc cung ứng dịch vụ thủ tục hành chính của UBND cấp xã vẫn chưa cao, nhất là chất lượng dịch vụ xử lý các thủ tục liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình.

4. Chỉ số nội dung "Cung ứng dịch vụ công":

Đạt 7/10 điểm, xếp vị thứ 38/63 tỉnh, thành phố *(giảm 0,32 điểm và giảm 24 bậc so với năm 2017)*. Điểm trung bình toàn quốc là 7,09 *(trong đó, cao nhất là tỉnh Ninh Thuận với 7,68 điểm và thấp nhất là tỉnh Bình Dương với 6,58 điểm)*. Chỉ số nội dung này có 4 chỉ số nội dung thành phần, gồm:

4.1. Dịch vụ Y tế công lập: Đạt 2,05/2,5 điểm *(tăng 0,08 điểm so với năm 2017)*, thể hiện người sử dụng dịch vụ bệnh viện công lập tuyến huyện có cái nhìn đánh giá tương đối khách quan hơn; các dịch vụ y tế công cộng tiếp tục có nhiều tiến bộ.

4.2. Dịch vụ Giáo dục tiểu học công lập: Đạt 1,28/2,5 điểm *(giảm 0,18 điểm so với năm 2017)*, nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất của cả nước, thể hiện chất lượng dịch vụ của trường tiểu học công lập và mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ tiểu học công lập còn hạn chế.

4.3. Cơ sở hạ tầng căn bản: Đạt 2,16/2,5 điểm *(giảm 0,06 điểm so với năm 2017),* nằm trong nhóm đạt điểm cao nhất của cả nước, thể hiện chất lượng đường sá và vấn đề thu gom rác thải được người dân đánh giá cao.

4.4. An ninh, trật tự khu dân cư: Đạt 1,52/2,5 điểm *(giảm 0,15 điểm so với*

năm 2017), nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao nhất của cả nước, thể hiện mức độ an toàn về an ninh và trật tự khu dân cư tương đối ổn định.

5. Chỉ số nội dung "Quản trị điện tử":

Đây là nội dung mới đưa vào đánh giá trong năm 2018, tỉnh đạt 2,65/10 điểm, xếp vị thứ 53/63 tỉnh, thành phố. Điểm trung bình toàn quốc là 3,05 *(trong đó, cao nhất là thành phố Đà Nẵng với 4,24 điểm và thấp nhất là tỉnh Quảng Ngãi với 1,93 điểm)*. Chỉ số nội dung này có 2 chỉ số nội dung thành phần, gồm:

5.1. Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương: Đạt 0,56/5 điểm, nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất của cả nước, thể hiện việc người dân ít quan tâm đến các thông tin đăng tải trên cổng thông tin điện tử của chính quyền, việc sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền để tìm hiểu về quy trình, thủ tục hành chính còn rất hạn chế; mặt khác cho thấy, công tác tuyên truyền và nâng cao chất lượng hoạt động của cổng thông tin điện tử ở chính quyền cơ sở còn chưa được quan tâm đúng mức.

5.2. Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương: Đạt 2,09/5 điểm, nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất của cả nước, thể hiện mức độ cung cấp dịch vụ và sự quan tâm sử dụng internet của người dân còn hạn chế.

**** Các nội dung đạt điểm cao hơn trung bình toàn quốc của tỉnh Thừa Thiên Huế trong năm 2018 cụ thể như sau:***

1. Chỉ số nội dung "Công khai, minh bạch":

Đạt 5,40/10 điểm, xếp vị thứ 22/63 tỉnh,thành phố *(giảm 0,1 điểm, tăng 24 bậc so với năm 2017)*. Điểm trung bình toàn quốc là 5,09 *(trong đó, cao nhất là tỉnh Thái Nguyên với 6 điểm và thấp nhất là tỉnh Hậu Giang với 4,55 điểm; hai tỉnh Quảng Ninh, Đồng Tháp không có điểm số)*. Chỉ số nội dung này có 3 chỉ số thành phần, gồm:

1.1. Công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo: Đạt 1,83/3,3 điểm *(giảm 0,39 điểm so với năm 2017)*, thể hiện việc bình xét, công bố danh sách hộ nghèo ở các địa phương trên địa bàn tỉnh được thực hiện có công khai, minh bạch, tuy nhiên còn hạn chế so với năm 2017.

1.2. Công khai, minh bạch ngân sách cấp xã: Đạt 1,48/3,3 điểm *(giảm 0,02 điểm so với năm 2017),* cấp chính quyền cơ sở phần nào chưa thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch trong thu chi ngân sách cấp xã, cũng như tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã được công bố.

1.3. Công khai, minh bạch quy hoạch sử dụng đất/giá đất: Đạt 1,28/3,4 điểm *(giảm 0,5 điểm so với năm 2017)*, thể hiện chính quyền cấp huyện và cấp xã chưa tích cực chuyển biến và chủ động hơn trong việc công khai, minh bạch kế hoạch quy hoạch sử dụng đất/giá đất và khung giá đền bù thu hồi đất.

2. Chỉ số nội dung "Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công":

Đạt 6,76/10 điểm, xếp vị thứ 18/63 tỉnh,thành phố *(tăng 0,55 điểm và tăng 19 bậc so với năm 2017)*. Điểm trung bình toàn quốc là 6,33 *(trong đó, cao nhất là tỉnh Bến Tre với 7,61 điểm và thấp nhất là thành phố Hải Phòng với 5,52 điểm; hai tỉnh Quảng Ninh, Đồng Tháp không có điểm số)*. Nội dung này, có 4 chỉ số nội dung thành phần, gồm:

2.1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền: Đạt 1,80/2,5 điểm *(so với năm 2017 có tăng 0,2 điểm)*, chứng tỏ tỷ lệ cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu trên địa bàn tỉnh có giảm, trong đó chủ yếu là việc dùng công quỹ vào mục đích riêng, người dân phải chi thêm tiền để được giấy CNQSD đất, cấp phép xây dựng,...

2.2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: Đạt 2,03/2,5 điểm. Mặc dù có tăng 0,14 điểm so với năm 2017, nhưng ít nhiều vẫn còn hiện tượng tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công *(ở các dịch vụ y tế công và giáo dục tiểu học công lập)*, vẫn còn xảy ra tình huống như: Người dân vẫn phải chi trả ngoài quy định khi sử dụng dịch vụ bệnh viện tuyến huyện và vẫn còn hiện tượng tiêu cực ở các trường tiểu học trên địa bàn tỉnh.

2.3. Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công: Đạt 1,08/2,5 điểm *(năm 2017 là 1,1 điểm)*, vẫn còn quá thấp, thể hiện các cấp chính quyền vẫn chưa đảm bảo công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công và đơn vị cung ứng dịch vụ công.

2.4. Quyết tâm chống tham nhũng: Đạt 1,85/2,5 điểm *(tăng 0,23 điểm so với năm 2017)*, kết quả này cho thấy những nỗ lực kiểm soát, quyết tâm chống tham nhũng của tỉnh đến nay bước đầu đem lại nhiều kết quả tích cực.

3. Chỉ số nội dung "Quản trị môi trường":

Đây là nội dung mới đưa vào đánh giá trong năm 2018, tỉnh đạt 4,79/10 điểm, xếp vị thứ 21/63 tỉnh,thành phố. Điểm trung bình toàn quốc là 4,58 *(trong đó, cao nhất là tỉnh Đồng Tháp với 6,74 điểm và thấp nhất là tỉnh Hưng Yên với 3,54 điểm)*. Nội dung này, có 3 chỉ số nội dung thành phần, gồm:

3.1. Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường: Đạt 2,1/3,3 điểm, nằm trong nhóm có điểm trung bình cao nhất cả nước, chứng tỏ quyết tâm của các cấp chính quyền trong việc bảo vệ môi trường tại địa phương đã được ghi nhận.

3.2. Chất lượng không khí: Đạt 1,91/3,3 điểm, nằm trong nhóm có điểm trung bình cao của cả nước.

3.3. Chất lượng nước: Đạt 0,78/3,4 điểm, nằm trong nhóm có điểm trung bình cao nhất cả nước; tuy nhiên, so với điểm chuẩn vẫn còn thấp, có thể cải thiện nhiều hơn nữa trong thời gian tới.

B. KẾ HOẠCH NÂNG CAO VỊ TRÍ XẾP HẠNG CHỈ SỐ PAPI NĂM 2019

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung:

a) Góp phần vào thực hiện các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 ban hành tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ.

b) Thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và Hành chính công của tỉnh năm 2019.

c) Nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người dân đối với nền hành chính nói chung, cũng như các dịch vụ công và cơ sở hạ tầng thiết yếu nhằm phục vụ người dân nói riêng.

2. Mục tiêu cụ thể:

Đưa tỉnh Thừa Thiên Huế từ nhóm đạt điểm trung bình thấp của cả nước trở thành tỉnh xếp trong nhóm đạt điểm cao của cả nước.

II. NHIỆM VỤ

1. Sở Nội vụ:

a) Tổ chức thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất đối với công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các xã, phường, thị trấn. Qua đó, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong hoạt động tại các Trung tâm Hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

b) Tiếp tục đẩy mạnh việc tập huấn công tác cải cách hành chính và quy trình tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết TTHC cho công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ở cấp xã. Chú trọng hơn nữa về kỹ năng tiếp xúc với người dân trong thực thi công vụ và năng lực thừa hành các nhiệm vụ được giao trong xử lý thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công cho người dân, thực hiện tốt phương châm "Thân thiện - Đơn giản - Đúng hẹn".

c) Chú trọng việc lựa chọn các địa phương để tiến hành điều tra, khảo sát liên quan đến các nội dung đạt điểm thấp như: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Trách nhiệm giải trình với người dân; Cung ứng dịch vụ công và Quản trị điện tử để tạo điều kiện nâng cao vị thứ xếp hạng Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh năm 2019.

2. Sở Giáo dục và Đào tạo:

a) Rà soát lại toàn bộ trường Tiểu học công lập trên địa bàn tỉnh; báo cáo hiện trạng và tập trung vào 10 tiêu chí sau: Lớp học là nhà kiên cố; nhà vệ sinh sạch sẽ; học sinh có nước uống sạch ở trường; lớp học dưới 36 học sinh; học sinh không phải học ca ba; giáo viên không ưu ái học sinh học thêm; giáo viên có trình độ sư phạm tốt; phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi; nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh.

b) Có kế hoạch trình UBND tỉnh xem xét nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ của trường Tiểu học công lập tại tỉnh trong thời gian sắp đến.

3. Sở Y tế:

a) Rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập tuyến huyện/thị xã/thành phố; báo cáo hiện trạng và tổ chức hoạt động, tập trung vào 10 tiêu chí sau: Người bệnh không phải nằm chung giường; phòng bệnh có quạt máy; nhà vệ sinh sạch sẽ; cán bộ y tế trực thường xuyên; thái độ phục vụ bệnh nhân tốt; chi phí khám chữa bệnh hợp lý; không phải chờ đợi quá lâu; khỏi hẳn bệnh khi xuất viện; bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc; hài lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện.

b) Có kế hoạch trình UBND tỉnh xem xét, nâng cấp hệ thống Bệnh viện công lập tuyến huyện/thị xã/thành phố nhằm đảm bảo phục vụ tốt hơn nhu cầu khám, chữa bệnh cho nhân dân.

4. Sở Tài nguyên và Môi trường:

Chủ trì, phối hợp các cơ quan có liên quan tăng cường chỉ đạo và thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện niêm yết, công khai minh bạch kịp thời các quy hoạch - kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng, khung giá đất, các quy định, chính sách liên quan đến đền bù, hỗ trợ, giải tỏa, tái định cư,... để người dân biết, tiếp cận, thực hiện và giám sát thực hiện. Tăng cường kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng, quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...

5. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội:

Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt và công khai các hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục quy định; đánh giá mức độ tham gia và hưởng lợi của người dân trên địa bàn trong lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động của chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo.

6. Thanh tra tỉnh:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường kiểm tra, hướng dẫn thực hiện tốt trách nhiệm giải trình với người dân. Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng của các sở, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị thuộc quyền quản lý của UBND tỉnh; đồng thời công khai rộng rãi kết quả xử lý đối với tổ chức, cá nhân gây khó khăn, nhũng nhiễu, tiêu cực để người dân biết.

7. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh:

a) Tiếp tục triển khai thực hiện tốt Pháp lệnh về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; thường xuyên tuyên truyền, phổ biến các giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công, những quy định của pháp luật liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công... trong cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao nhận thức, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

b) Chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã các nội dung liên quan đến lĩnh vực ngành phụ trách nhằm nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức cấp xã.

c) Thường xuyên kiểm tra, đặc biệt chú trọng kiểm tra đột xuất; tham mưu chấn chỉnh kịp thời các sai phạm, thiếu sót về chuyên môn thuộc lĩnh vực phụ trách, quản lý đối với UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

8. UBND các huyện, thị xã, thành phố:

a) Thực hiện tuyên truyền, phổ biến nội dung, kết quả thực hiện Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công hàng năm của tỉnh đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp huyện, cấp xã; chỉ đạo rà soát để khắc phục những hạn chế, yếu kém qua kết quả khảo sát năm 2018.

b) Chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn nâng cao hiệu quả thực hiện Pháp lệnh dân chủ ở cơ sở, gắn với đẩy mạnh công khai, lấy ý kiến người dân

trong quy trình xét hộ nghèo; công khai, minh bạch các khoản thu, chi ngân sách của xã, phường, thị trấn...

c) Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng cấp xã và tuyên truyền để người dân biết, giám sát, kiểm tra.

9. UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Phối hợp với UBMTTQ Việt Nam cùng cấp:

- Thông tin cho người dân biết được quyền và nghĩa vụ của mình khi tham gia bầu cử (Trưởng thôn, Tổ trưởng Tổ dân phố, Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng,...) tại địa phương.

- Thường xuyên tuyên truyền phổ biến cho người dân biết được hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

b) Định kỳ hàng năm cần phải công bố công khai: Danh sách hộ nghèo (đảm bảo đúng đối tượng); thu, chi ngân sách của đơn vị, địa phương theo đúng quy định; bản đồ quy hoạch, khung giá bồi thường thu hồi đất,... Niêm yết ở những nơi người dân dễ dàng tiếp cận, tránh niêm yết trong trụ sở cơ quan một cách hình thức.

c) Tăng cường vai trò giám sát và phản biện xã hội của người dân; tích cực, chủ động trong việc chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan, địa phương có liên quan giải trình, phúc đáp các đề xuất, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

d) Thường xuyên phổ biến, quán triệt cho người dân hiểu rõ về các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã/phường/thị trấn; Luật Bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Đất đai; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân, Luật Tiếp cận thông tin...

đ) Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến và tích cực hỗ trợ, đôn đốc người dân thực hiện quyền tham gia bầu cử trước khi tổ chức bầu cử các cấp. Đổi mới các biện pháp huy động quyền tham gia bầu cử và ra quyết định của người dân thông qua việc tuân thủ các nguyên tắc bầu cử và quy trình tham vấn người dân và cộng đồng theo quy định của pháp luật.

e) Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, giải quyết tốt các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực liên quan đến người dân như: chứng thực, xác nhận của chính quyền, đất đai, cấp giấy phép xây dựng, các thủ tục hành chính cấp xã...; tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức trong khâu hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Thực hiện niêm yết công khai các TTHC đã được UBND tỉnh công bố tại trụ sở, đơn vị trên Cổng thông tin điện tử và tại nơi đông người (nhà văn hóa, nhà thờ,...); đa dạng hóa hình thức niêm yết để thuận tiện cho việc tìm hiểu, tra cứu của cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết các TTHC. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với với các trường hợp trễ hạn hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

f) Duy trì thường xuyên và nâng cao chất lượng hoạt động Cổng thông tin điện tử của UBND cấp xã; cập nhật thông tin đầy đủ, kịp thời, nhất là những vấn đề về tình hình kinh tế - xã hội và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến

quyền và lợi ích hợp pháp của người dân để thu hút sự quan tâm theo dõi của nhân dân tại địa phương.

10. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh:

a) Phối hợp với các sở, ban, ngành và chính quyền địa phương tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt nội dung các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; Luật Bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Đất đai; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân, Luật Tiếp cận thông tin…

b) Rà soát và tìm biện pháp tăng cường hiệu quả của các thiết chế đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân, trong đó có Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng.

c) Định kỳ hàng năm, khi nhận được Kế hoạch điều tra, khảo sát về PAPI phối hợp với Sở Nội vụ để kịp thời nắm bắt được thông tin nhằm cung cấp số liệu về đối tượng cần điều tra, khảo sát cho phù hợp.

III. Tổ chức thực hiện:

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Thực hiện và phối hợp thực hiện đúng yêu cầu theo nhiệm vụ đã nêu.

b) Báo cáo định kỳ về kết quả thực hiện theo quy định, gửi về Sở Nội vụ trước ngày 30/8 hàng năm, nhằm phục vụ công tác đánh giá Chỉ số PAPI chính xác, khách quan.

2. Sở Nội vụ thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch này để tổng hợp, phấn đấu nâng cao vị thứ xếp hạng đối với Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh hàng năm; báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý những đơn vị, địa phương không thực hiện hoặc chậm thực hiện những nhiệm vụ đã nêu tại Kế hoạch./.

Nơi nhận:
- BTV Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lãnh đạo VP và các CV;
- Lưu: VT, CCHC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Ký bởi: Ủy ban Nhân dân tỉnh (
Email: ubndtth@thuathienhue.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Thừa Thiên Huế
Thời gian ký: 23/04/2019 8:11:1 AM

Phan Ngọc Thọ