

Số: 218/KH-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 24 tháng 5 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Duy trì và nâng cao Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2024

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) năm 2023 do Trung tâm nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Công ty phân tích Thời gian thực (RTA) và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tổ chức đánh giá và được công bố vào ngày 02/4/2024.

Ở tỉnh Thừa Thiên Huế, đánh giá chỉ số PAPI năm 2023 được thực hiện thông qua phỏng vấn trực tiếp 240 người dân tại 12 thôn, tổ dân phố thuộc 6 xã, phường, thị trấn (gồm: xã Phú Hồ, thị trấn Phú Đa thuộc huyện Phú Vang; xã Thượng Lộ, thị trấn Khe Tre thuộc huyện Nam Đông; phường Xuân Phú và phường Phú Hậu thuộc thành phố Huế).

### I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NĂM 2023

#### 1. Kết quả đánh giá chung:

Kết quả tổng hợp đánh giá, xếp hạng Chỉ số PAPI của tỉnh năm 2023 đạt 46,04/80 điểm, xếp vị thứ 1/63 tỉnh, thành phố thuộc Trung ương (tăng 0,66 điểm và tăng 4 bậc so với năm 2022), với kết quả cụ thể của các tiêu chí, tiêu chí thành phần như sau:

TT	Chỉ số nội dung, nội dung thành phần đánh giá	Năm 2022		Năm 2023			
		Điểm	Thứ hạng	Điểm	Thứ hạng	Tăng/giảm điểm	Tăng/giảm thứ hạng
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (10 điểm)	5,77	6	5,34	13	-0,43	-7
1.1	Tri thức công dân (2,5 điểm)	1,12	13	1,04	22	-0,08	-9
1.2	Cơ hội tham gia (2,5 điểm)	1,76	4	1,77	4	0,01	0
1.3	Chất lượng bầu cử cơ sở (2,5 điểm)	1,62	12	1,62	6	0,00	6
1.4	Đóng góp tự nguyện (2,5 điểm)	1,27	8	0,91	42	-0,36	-34
2	Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương (10 điểm)	5,85	6	5,84	3	-0,01	3
2.1	Tiếp cận thông tin (2,5 điểm)	0,97	1	0,93	10	-0,04	-9
2.2	Công khai danh sách hộ nghèo (2,5 điểm)	1,89	12	2,03	1	0,14	11
2.3	Công khai thu, chi ngân sách cấp xã (2,5 điểm)	1,62	8	1,53	1	-0,09	7
2.4	Công khai kế hoạch sử dụng đất, khung giá bồi thường (2,5 điểm)	1,37	17	1,35	24	-0,02	-7

<b>3</b>	<b>Trách nhiệm giải trình với người dân (10 điểm)</b>	<b>4,33</b>	<b>27</b>	<b>4,37</b>	<b>15</b>	<b>0,04</b>	<b>12</b>
3.1	Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền (3,33 điểm)	2,05	16	1,98	26	-0,07	-10
3.2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân (3,33 điểm)	0,53	8	0,51	16	-0,02	-8
3.3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp (3,33 điểm)	1,75	45	1,88	22	0,13	23
<b>4</b>	<b>Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (10 điểm)</b>	<b>7,04</b>	<b>12</b>	<b>7,57</b>	<b>3</b>	<b>0,53</b>	<b>9</b>
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền (2,5 điểm)	1,79	13	2,10	1	0,31	12
4.2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công (2,5 điểm)	2,05	13	2,26	2	0,21	11
4.3	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công (2,5 điểm)	1,23	14	1,44	4	0,21	10
4.4	Quyết tâm chống tham nhũng (2,5 điểm)	1,97	14	1,77	54	-0,20	-40
<b>5</b>	<b>Thủ tục hành chính công (10 điểm)</b>	<b>7,29</b>	<b>21</b>	<b>7,34</b>	<b>14</b>	<b>0,05</b>	<b>7</b>
5.1	Chứng thực, xác nhận của chính quyền (3,33 điểm)	2,53	11	2,53	8	0,00	3
5.2	Dịch vụ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (3,33 điểm)	2,36	27	2,38	24	0,02	3
5.3	Dịch vụ làm TTHC ở cấp xã (3,33 điểm)	2,4	48	2,44	32	0,04	16
<b>6</b>	<b>Cung ứng dịch vụ công (10 điểm)</b>	<b>7,96</b>	<b>13</b>	<b>8,30</b>	<b>1</b>	<b>0,34</b>	<b>12</b>
6.1	Y tế công lập (2,5 điểm)	2,11	3	2,13	2	0,02	1
6.2	Giáo dục tiểu học công lập (2,5 điểm)	1,77	30	2,01	6	0,24	24
6.3	Cơ sở hạ tầng căn bản (2,5 điểm)	2,1	17	2,15	14	0,05	3
6.4	An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư (2,5 điểm)	1,98	16	2,01	3	0,03	13
<b>7</b>	<b>Quản trị môi trường (10 điểm)</b>	<b>4,03</b>	<b>8</b>	<b>3,97</b>	<b>4</b>	<b>-0,06</b>	<b>4</b>
7.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường (3,33 điểm)	1,08	8	1,15	7	0,07	1
7.2	Chất lượng không khí (3,33 điểm)	2	11	2,10	8	0,10	3
7.3	Chất lượng nước (3,33 điểm)	0,95	7	0,72	13	-0,23	-6
<b>8</b>	<b>Quản trị điện tử (10 điểm)</b>	<b>3,12</b>	<b>22</b>	<b>3,30</b>	<b>21</b>	<b>0,18</b>	<b>1</b>
8.1	Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương (3,33 điểm)	0,48	5	0,52	17	0,04	-12
8.2	Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương (3,33 điểm)	2,28	23	2,36	23	0,08	0
8.3	Phúc đáp qua cổng thông tin điện tử (3,33 điểm)	0,36	56	0,43	19	0,07	37
<b>Tổng hợp</b>		<b>45,38</b>	<b>5</b>	<b>46,04</b>	<b>1</b>	<b>0,66</b>	<b>4</b>

**1.1. Đối với 8 chỉ số nội dung:** Có 05/08 chỉ số nội dung tăng điểm và 07/08 chỉ số nội dung tăng bậc so với năm 2022, trong đó tăng nhiều nhất là chỉ số nội dung “*Trách nhiệm giải trình với người dân*” và “*Cung ứng dịch vụ công*” tăng 12 bậc; có 03/08 chỉ số nội dung giảm điểm và 01/08 chỉ số nội dung giảm bậc so với năm 2022, trong đó, chỉ số nội dung “*Tham gia của người dân ở cấp cơ sở*” giảm 0,43 điểm và giảm 7 bậc, các chỉ số nội dung khác có giảm điểm ở mức không đáng kể nhưng tăng bậc so với năm 2022. Trong 08 chỉ số nội dung có 07 chỉ số nội dung nằm ở nhóm “cao” và 01 chỉ số nằm ở nhóm “trung bình - cao”. Cụ thể như sau:

- Chỉ số nội dung: “*Tham gia của người dân ở cấp cơ sở*” 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 theo quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 trước đây và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022.

Ở nội dung này, điểm số của tỉnh nằm trong nhóm “cao”; tuy nhiên điểm số và vị thứ giảm 7 bậc so với năm 2022. Trong 04 nội dung thành phần của chỉ số nội dung này chỉ có 01 nội dung là “*Cơ hội tham gia*” tăng 0,01 điểm nhưng không tăng vị thứ so với năm 2022, nội dung “*Chất lượng bầu cử cơ sở*” không tăng điểm nhưng tăng 6 bậc so với năm 2022, nội dung “*Tri thức công dân*” giảm 0,08 điểm và giảm 9 bậc so với năm 2022, nội dung và “*Đóng góp tự nguyện*” giảm 0,36 điểm và giảm tới 34 bậc so với năm 2022. Điều này cho thấy chưa có nhiều sự thay đổi trong công tác phổ biến kiến thức về các vấn đề chính sách, pháp luật quan trọng liên quan tới người dân, bảo đảm việc bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố; đồng thời, bảo đảm quyền tham gia của người dân trong việc ra quyết định xây mới, tu sửa công trình công cộng ở cấp cơ sở.

- Chỉ số nội dung: “*Công khai, minh bạch*” thể hiện chính quyền các cấp phải thực hiện công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ cơ sở nhằm đảm bảo quyền “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

Điểm số nội dung này của tỉnh tiếp tục nằm trong nhóm “cao”; tuy nhiên các chỉ số thành phần có giảm điểm và giảm vị thứ so với năm 2022; cụ thể: chỉ có nội dung thành phần “*Công khai danh sách hộ nghèo*” tăng 0,14 điểm và tăng 11 bậc; nội dung “*Tiếp cận thông tin*” giảm 0,04 điểm và giảm 9 bậc; nội dung “*Công khai thu, chi ngân sách cấp xã*” mặc dù giảm 0,09 điểm nhưng tăng 7 bậc và xếp vị thứ 1; nội dung “*Công khai kế hoạch sử dụng đất, khung giá bồi thường*” giảm 0,02 điểm và giảm 7 bậc so với năm 2022. Điều này cho thấy địa phương chưa triển khai có hiệu quả việc phổ biến các thông tin về chính sách, pháp luật của Nhà nước, công khai minh bạch: Tiếp cận thông tin; thu chi ngân sách; kế hoạch sử dụng đất.

- Chỉ số nội dung: “*Trách nhiệm giải trình với người dân*” đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền. Điểm số nội dung này của tỉnh nằm trong nhóm “cao”, tăng 12 bậc so với kết quả năm 2022. Tuy nhiên, có 02 nội dung thành phần giảm điểm và giảm bậc so với năm 2022, gồm: “*Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền*” giảm 0,07 điểm và giảm 10 bậc, “*Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân*” giảm 0,02 điểm và giảm 8

bậc; nội dung “*Tiếp cận dịch vụ tư pháp*” tăng 0,13 điểm và tăng 23 bậc so với năm 2022. Điều này cho thấy, chính quyền đã có nhiều nỗ lực nên được người dân từng bước công nhận và hài lòng với kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân; công tác tiếp dân, đối thoại với người dân ở cấp cơ sở được chú trọng; nhất là lĩnh vực tiếp cận dịch vụ tư pháp xếp thứ 22/63 tỉnh, thành phố. Tuy nhiên, mức độ tương tác của chính quyền với người dân để hỗ trợ, giải đáp các khúc mắc của người dân vẫn còn hạn chế, cần tiếp tục được cải thiện.

- 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. Chỉ số cũng phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân cũng như sự quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân.

Điểm số nội dung này của tỉnh nằm trong nhóm “cao” và có 03 nội dung thành phần tăng điểm và tăng vị thứ so với năm 2022; riêng nội dung “*Quyết tâm chống tham nhũng*” bị giảm điểm và giảm 40 bậc so với năm 2022. Chứng tỏ vẫn còn tình trạng tham nhũng vặt, những nhiều người dân khi thực hiện các TTHC và thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh ở các cơ sở y tế.

- Chỉ số nội dung: “*Thủ tục hành chính công*” đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân.

Ở nội dung này, tỉnh từ nhóm “trung bình - cao” vươn lên nhóm “cao” và tăng 07 bậc so với năm 2022, trong đó tất cả các tiêu chí thành phần đều tăng bậc; riêng nội dung “*Dịch vụ làm TTHC ở cấp xã*” tăng 16 bậc so với năm 2022 và xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố. Điều này thể hiện, việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cấp chính quyền cơ bản được cải thiện và từng bước đáp ứng được sự mong đợi của người dân. Tuy nhiên, so với yêu cầu thực tế của người dân thì việc giải quyết TTHC ở cấp xã vẫn chưa thể đáp ứng được nhu cầu, vẫn còn xếp ở vị trí thấp so với cả nước (xếp thứ 32/63 tỉnh, thành phố) nên cần có sự quan tâm để tiếp tục cải thiện.

- Chỉ số nội dung: “*Cung ứng dịch vụ công*” đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ công căn bản cho người dân. Ở nội dung này, điểm số và vị thứ đều tăng (tăng 0,34 điểm và xếp vị thứ 1, tăng 12 bậc so với năm 2022), nằm trong nhóm “cao”, trong đó tất cả các tiêu chí thành phần đều tăng. “*Giáo dục tiểu học công lập*” là nội dung thành phần tăng điểm và tăng vị thứ nhiều nhất trong 04 nội dung thành phần, cho thấy người dân đã có sự hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất và chất lượng của trường tiểu học công lập khi nền kinh tế, xã hội ngày càng phát triển.

- Chỉ số nội dung: “*Quản trị môi trường*” ngoài sự đo lường đánh giá của người dân về những vấn đề môi trường tác động trực tiếp đến sức khỏe con người còn phản ánh phát hiện của người dân về hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào địa phương có trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường hay không.

Điểm số của tỉnh ở nội dung này tiếp tục nằm trong nhóm “cao” và tăng 04 bậc so với năm 2022, xếp vị thứ 4/63 tỉnh, thành phố; tuy nhiên, điểm số ở nội dung này đạt điểm thấp so với các nội dung còn lại. Điều này cho thấy yêu

cầu về bảo vệ môi trường của người dân đối với chính quyền địa phương ngày càng nghiêm túc, được ưu tiên hàng đầu trong quá trình phát triển kinh tế.

- Chỉ số “*Quản trị điện tử*” đo lường các khía cạnh mang tính tương tác của chính quyền điện tử. Nội dung này là cơ sở giúp chính quyền xem xét điều kiện khả thi cho việc phát triển chính quyền điện tử, 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.

Nội dung này tiếp tục là nội dung có điểm số thấp nhất trong tất cả 08 nội dung, tỉnh nằm trong nhóm “trung bình - cao”; điều này cho thấy, việc tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương chưa được cải thiện, xếp thứ 23/63 tỉnh, thành phố, giữ nguyên như năm 2022; việc sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương chưa được quan tâm thường xuyên, xếp thứ 17/63 tỉnh, thành phố, giảm 12 bậc so với năm 2022.

Nhìn chung, việc giảm điểm trong các nội dung thành phần chủ yếu thể hiện ở khâu tuyên truyền, cung cấp thông tin của địa phương chưa thực sự đầy đủ, kịp thời; việc vận động người dân tham gia đóng góp tự nguyện vào các công trình công cộng còn hạn chế; môi trường thông tin chưa thực sự công khai minh bạch, sự tham gia của người dân còn tương đối hình thức; kiểm soát tham nhũng trong chính quyền, giải quyết hồ sơ TTHC ở cấp xã, phúc đáp qua cổng thông tin điện tử chưa được giải quyết tốt; cung cấp các dịch vụ hạ tầng cơ bản như điện, nước, giao thông, thu gom rác... chưa đáp ứng được mong đợi của người dân.

**1.2.** Qua phân tích sâu hơn đối với 120 chỉ tiêu chính (tập trung vào Bộ câu hỏi điều tra khảo sát) cho thấy, vẫn còn một số nội dung đánh giá của tỉnh qua các năm chưa có tính ổn định và kết quả suy giảm so với năm trước. Trên cơ sở đó, cần tập trung vào các nội dung nêu trên để đề xuất nhiệm vụ, giải pháp khắc phục và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cấp, từng ngành trong việc triển khai tại đơn vị, địa phương, góp phần cải thiện hơn nữa hình ảnh, uy tín của chính địa phương và duy trì, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh (*có bảng Phụ lục phân tích số liệu kèm theo*).

## **B. KẾ HOẠCH DUY TRÌ VÀ NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI NĂM 2024**

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Tập trung thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp để duy trì, nâng cao điểm số 08 nội dung đánh giá của PAPI, phấn đấu năm 2024 có điểm số cao hơn năm 2023 để tỉnh Thừa Thiên Huế tiếp tục nằm trong nhóm 10 địa phương dẫn đầu cả nước.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan nhà nước, trách nhiệm của mỗi cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trong nỗ lực nâng điểm Chỉ số PAPI của tỉnh.

- Phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp nhân dân vào quá trình xây dựng,

thực thi và giám sát việc thực thi chính sách, nâng cao chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền các cấp từ tỉnh đến cơ sở, xây dựng nền hành chính minh bạch, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, chuyên nghiệp, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền các cấp đối với Nhân dân.

## 2. Yêu cầu

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ ở các cấp chính quyền; tập trung trọng điểm tại các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Quá trình thực hiện cần kết hợp chặt chẽ với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của các sở, ban, ngành và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của các huyện, thị xã, thành phố, xác định nâng cao điểm 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.

- Các cơ quan nhà nước đẩy mạnh công tác tuyên truyền rộng rãi đến cả hệ thống chính trị, toàn xã hội, thực hiện tốt yêu cầu: “Thấu hiểu, chia sẻ và kịp thời giải quyết các vướng mắc, bức xúc của Nhân dân, của tổ chức và cá nhân”; đánh giá đúng thực trạng, xây dựng Kế hoạch thực hiện các nội dung liên quan đến việc xác định Chỉ số PAPI của ngành, địa phương mình.

## II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

Để cải thiện hiệu quả phục vụ nhân dân của chính quyền địa phương, nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân, tăng cường công khai, minh bạch và duy trì, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 của tỉnh, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố (cấp huyện) và UBND các xã, phường, thị trấn (cấp xã) thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp sau:

### 1. Với nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

**UBND cấp xã** có nhiệm vụ:

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc và tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân tham gia, nhất là các nội dung như: Vận động nhân dân tự nguyện tham gia, đóng góp kinh phí xây mới, sửa chữa công trình công cộng...; công khai các khoản đóng góp tự nguyện theo quy định, đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch... theo quy định của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022.

### 2. Với chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”

- **Sở Tư pháp, UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế** tăng cường phổ biến giáo dục pháp luật theo kế hoạch đã được phê duyệt. Theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương, đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật.

- **Sở Lao động - Thương binh và Xã hội** tiếp tục 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.

- **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 nghiêm túc công khai, minh bạch, kịp thời các quy hoạch - kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng, khung giá đền bù thu hồi đất; các quy định, chính sách liên quan đến đền bù, hỗ trợ, giải tỏa, tái định cư,... 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...; tiếp tục rà soát các cơ chế chính sách về đất đai còn bất cập để đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế.

- **UBND cấp huyện, cấp xã** thực hiện công khai, minh bạch các quy hoạch - kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng, khung giá đền bù thu hồi đất; các quy định, chính sách liên quan đến đền bù, hỗ trợ, giải tỏa, tái định cư,... và hằng năm, UBND cấp xã có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp tổ chức ít nhất một lần hội nghị trao đổi, đối thoại với Nhân dân trên địa bàn về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân ở địa phương theo quy định tại Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở.

### **3. Với chỉ số nội dung “Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân”**

- **Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã** chú trọng triển khai, bám sát theo Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng. Cụ thể hóa việc thực hiện nhiệm vụ giải trình trong nội quy, quy chế làm việc; chỉ đạo, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình trước Nhân dân.

- **Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã** thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định, ban hành quy chế hoạt động, công khai nội quy, lịch tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân, trên Trang Thông tin điện tử của địa phương; chỉ đạo các đơn vị, địa phương triển khai nghiêm túc trách nhiệm giải trình trong nội dung nội quy, quy chế làm việc tại cơ quan; người đứng đầu các đơn vị có trách nhiệm gương mẫu, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức.

- **Thanh tra tỉnh** chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường kiểm tra, hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong cơ quan nhà nước.

### **4. Với chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”**

- **Thanh tra tỉnh** chủ trì thanh tra, kiểm 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 hướng dẫn Thanh

tra cấp huyện tiến hành thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng của các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và UBND cấp xã thuộc thẩm quyền quản lý. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị phụ trách.

- **Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh và UBND cấp huyện** thực hiện công khai, minh bạch về tuyển dụng công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước đảm bảo theo quy định pháp luật. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp, đảm bảo tuyển dụng được những người có năng lực vào làm việc trong các cơ quan nhà nước.

### 5. Với chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với chuyên đổi số dịch vụ công trên địa bàn.

- **UBND cấp xã** đẩy mạnh giải quyết tốt các TTHC 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 đã được quy định 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, trên Trang thông tin điện tử địa phương và tại nơi đông người (nhà văn hóa cộng đồng,...). 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, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, những nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

- **UBND cấp huyện** thường xuyên tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng các dịch vụ công do UBND cấp xã cung cấp để nâng cao chất lượng phục vụ; tăng cường theo dõi, giám sát hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

### 6. Với chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

- **Sở Y tế** chủ trì triển khai các giải pháp cụ thể, đồng bộ nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của ngành, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin ngành y tế nhằm cắt giảm, đơn giản hóa TTHC. Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị, nguồn nhân lực ngành y tế, bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng. Tiếp tục rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập tuyển cấp huyện.

- **Sở Giáo dục và Đào tạo** chủ trì thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên



về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức. Tiếp tục rà soát lại toàn bộ trường tiểu học công lập trên địa bàn tỉnh.

- **Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn** rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước nông thôn trên địa bàn toàn tỉnh; phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường thường xuyên kiểm tra chất lượng môi trường nước tại địa phương.

- **Công an tỉnh** chủ trì triển khai các giải pháp giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư thông qua triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, kéo giảm số vụ phạm pháp hình sự; không để xảy ra các hoạt động côn đồ và các loại tội phạm mới. Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

### **7. Với chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”**

- Các cấp chính quyền quan tâm hơn đến chất lượng nguồn nước và không khí để có những hành động kịp thời, trong đó cần huy động người dân tham gia cải thiện điều kiện môi trường sinh hoạt tại khu dân cư.

- **Sở Tài nguyên và Môi trường** tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và kịp thời xử lý các hành vi không tuân thủ cam kết bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trên địa bàn. Nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường không khí, chất lượng nguồn nước, nhất là các khu vực dân sinh.

### **8. Với chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”**

- **Sở Thông tin và Truyền thông** chủ trì tham mưu nâng cao hiệu quả của việc xây dựng chính quyền số và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số. Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông hiện đại, đảm bảo cho các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền điện tử. Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công tỉnh; có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng thuận lợi.

- **Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã** tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, UBND các cấp trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật của tỉnh, của các địa phương.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh**

- 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: Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở; Luật Bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Đất đai sửa đổi; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân; Luật Tiếp cận thông tin...

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương có liên quan trong việc chỉ đạo triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng để giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước, nhất là hoạt động của UBND cấp xã. 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 thông tin nhằm cung cấp số liệu về đối tượng cần điều tra, khảo sát cho phù hợp.

## **2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã**

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được giao và trên cơ sở các nhiệm vụ, giải pháp của kế hoạch này xây dựng kế hoạch, đề ra nội dung thực hiện lồng ghép đảm bảo hiệu quả để thực hiện tại đơn vị, địa phương mình; tạo điều kiện để người dân tham gia sâu rộng vào việc đánh giá kết quả thực hiện. UBND cấp huyện thực hiện tuyên truyền, phổ biến nội dung, kết quả thực hiện Chỉ số PAPI hàng năm của tỉnh đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp huyện, cấp xã và nhân dân tại địa phương; chỉ đạo rà soát để duy trì kết quả thực hiện những nội dung đạt điểm số và vị thứ xếp hạng cao, khắc phục những hạn chế, yếu kém qua kết quả khảo sát năm 2023.

- UBND cấp xã báo cáo kết quả thực hiện về UBND cấp huyện (qua Phòng Nội vụ) trước **ngày 15 tháng 11** để tổng hợp; các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) trước **ngày 30 tháng 11** để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

**3. Sở Nội vụ:** Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan có liên quan báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch này để tổng hợp, phân đầu duy trì và nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024; định kỳ tổ chức họp, rà soát việc triển khai thực hiện, chấn chỉnh những hạn chế để duy trì và nâng cao Chỉ số PAPI; 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, đồng thời chủ động tham mưu, đề xuất khen thưởng những tập thể, cá nhân có nhiều đóng góp tích cực vào kết quả xếp hạng Chỉ số PAPI hàng năm của tỉnh. Tăng cường kiểm tra công tác cải cách hành chính tại các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế.

**4. Văn phòng UBND tỉnh:** Tham mưu công tác cải cách TTHC, đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước.

## **5. Công an tỉnh**

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động theo kiểu xã hội đen và các loại tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội.

- Đẩy mạnh công tác dân vận và xây dựng phong trào “*Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc*”; huy động sức mạnh toàn dân và cả hệ thống chính trị vào công tác bảo đảm an ninh, trật tự; nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước về an ninh, trật tự trên địa bàn.

**6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thừa Thiên Huế** đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về các chỉ số nội dung liên quan đến Chỉ số PAPI của tỉnh đến người dân và chính quyền cơ sở, đồng thời đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện đến nhân dân biết để tích cực hưởng ứng và kiểm tra, giám sát.

**7.** Ngoài việc thực hiện các nhiệm vụ và giải pháp theo phân công tại Mục II và III của Kế hoạch này, đề nghị các đơn vị, địa phương tập trung thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục những nội dung tiêu chí đánh giá chưa ổn định và bị giảm điểm so với các năm trước nhằm cải thiện điểm số, duy trì vị thứ xếp hạng trong năm 2024 và những năm tiếp theo (*có bảng Phụ lục kèm theo*).

UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh tập trung thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Phương**

**Phụ lục**  
**BẢNG PHÂN TÍCH MỘT SỐ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ PAPI GIAI ĐOẠN 2021 - 2023**  
**VÀ PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM KHẮC PHỤC NHỮNG ĐIỂM HẠN CHẾ CỦA NĂM 2023**  
*(Kèm theo Kế hoạch số 218/KH-UBND ngày 24/5/2024 của UBND tỉnh)*

	<b>Nội dung đánh giá/TC, TCTP</b>	<b>Thang điểm</b>	<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Nhiệm vụ, giải pháp</b>	<b>Đơn vị thực hiện</b>
	Chỉ số PAPI tổng hợp (không có trọng số)	10-80 điểm	46,04	45,38	48,06		
	<b>Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở</b>	<b>1-10 điểm</b>	5,34	<b>5,77</b>	<b>5,47</b>		
	1.1: Tri thức công dân	0.25-2.5 điểm	1,04	1,12	0,85		
	Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)	0%-100%	39,5%	46,6%	10,7%	Thực hiện đầy đủ chế độ tiếp công dân và họp định kỳ tại khu dân cư; thực hiện tiếp xúc cử tri	HĐND, UBND cấp xã
	1.3: Chất lượng bầu cử	0.25-2.5 điểm	1,62	1,62	1,69		
	Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%)	0%-100%	77,3%	82,4%	95,5%	Thực hiện niêm yết đầy đủ kết quả bầu trưởng thôn, tổ trưởng TDP	UBND cấp xã
	1.4: Đóng góp tự nguyện	0.25-2.5 điểm	0,91	1,27	1,31		
	Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%)	0%-100%	28,4%	53,1%	61,0%	Thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy định trong việc vận động các khoản đóng góp tự nguyện của nhân dân	UBND cấp xã
	Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%)	0%-100%	34,6%	47,1%	37,1%	Phát huy vai trò hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng	UBND cấp xã

Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	0%-100%	59,4%	79,2%	70,0%	Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch và ghi chép đầy đủ các khoản đóng góp tự nguyện của nhân dân	UBND cấp xã
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%)	0%-100%	34,8%	55,1%	63,2%	Đảm bảo vai trò tham gia của người dân vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở cấp xã	UBND cấp xã
Tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%)	0%-100%	26,6%	42,2%	44,5%	Đảm bảo vai trò tham gia đóng góp ý kiến của người dân trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình	UBND cấp xã
<b>Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách</b>	<b>1-10 điểm</b>	<b>5,84</b>	<b>5,85</b>	<b>6,20</b>		
2.2: Công khai danh sách hộ nghèo	0.25-2.5 điểm	2,03	1,89	1,97		
Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	22,4%	33,5%	26,1%	Thực hiện việc bình xét, công khai danh sách hộ nghèo một cách khách quan, đúng quy định	UBND cấp xã
Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	14,0%	22,6%	18,6%		
2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	0.25-2.5 điểm	1,53	1,62	1,66		
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	0%-100%	47,5%	59,8%	60,6%	Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ chế độ công bố công khai việc thu chi ngân sách của cấp xã	UBND cấp xã
2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0.25-2.5 điểm	1,35	1,37	1,53		

Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)	0%-100%	20,0%	28,8%	32,3%	Thực hiện công bố công khai, đầy đủ về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương	UBND cấp xã
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (%)	0%-100%	6,1%	12,4%	10,8%	Phát huy và đảm bảo quyền của người dân trong việc góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương	UBND cấp xã
Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	0%-100%	42,7%	53,7%	63,8%	Thực hiện công bố công khai, đầy đủ về bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương	UBND cấp xã
<b>Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân</b>	<b>1-10 điểm</b>	<b>4,37</b>	<b>4,33</b>	<b>4,58</b>		
3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0.33-3.33 điểm	1,98	2,04	2,15		
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	15,4%	19,0%	26,1%	Thông báo công khai lịch tiếp công dân định kỳ và thực hiện tiếp dân đầy đủ để giải quyết kịp thời các khúc mắc của người dân	UBND cấp xã
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	12,3%	14,4%	17,4%	Phát huy vai trò hoạt động của Đoàn thanh niên cấp xã trong việc hỗ trợ người dân tại cơ sở	Đoàn TNCS HCM cấp xã
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	4,8%	5,6%	10,2%	Thực hiện đầy đủ chế độ tiếp xúc cử tri, phát huy vai trò hoạt động của đại biểu HĐND để giải quyết kịp thời các khúc mắc của người dân	HĐND cấp xã

3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0.33-3.33 điểm	0,51	0,53	0,56		
Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%)	0%-100%	22,6%	27,3%	30,1%	Giải quyết kịp thời, đúng quy định các khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại của người dân và thông báo công khai kết quả giải quyết theo quy định	UBND cấp huyện, cấp xã
<b>Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công</b>	<b>1-10 điểm</b>	<b>7,57</b>	<b>7,04</b>	<b>7,77</b>		
4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	2,10	1,79	2,05		
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	29,3%	28,7%	43,8%	Thực hiện tốt công tác phòng, chống tham nhũng, thường xuyên thanh tra, kiểm tra hoạt động giải quyết TTHC của người dân tại các đơn vị, địa phương để kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi gây nhũng nhiễu	Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ, UBND cấp huyện, cấp xã
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban Nhân dân cấp xã (%)	0%-100%	17,0%	19,0%	34,2%		
4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1,77	1,97	2,05		
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)	0%-100%	33,3%	0,0%	0,0%	Thực hiện tốt công tác phòng, chống tham nhũng	Các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã
Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi' (%)	0%-100%	43,0%	29,8%	51,5%	Nâng cao chất lượng phục vụ người dân của các cơ sở y tế, thường xuyên thanh tra, kiểm tra để phát hiện và xử lý các hành vi nhũng nhiễu	Sở Y tế

	<b>Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường</b>	<b>1-10 điểm</b>	<b>3,97</b>	<b>4,03</b>	<b>4,46</b>		
	7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0.33-3.33 điểm	1,15	1,08	1,26		
	Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%)	0%-100%	66,8%	60,5%	74,7%	Thường xuyên chú trọng, nâng cao hiệu quả công tác QLNN về bảo vệ môi trường và phòng, chống tham nhũng trong lĩnh vực môi trường	Sở Tài nguyên và Môi trường, Thanh tra tỉnh
	7.3: Chất lượng nước	0.33-3.33 điểm	0,72	0,95	1,02		
	Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%)	0%-100%	3,24%	7,14%	10,81%	Nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ môi trường, đảm bảo chất lượng nguồn nước tự nhiên ở khu dân cư để phục vụ người dân	Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
	Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%)	0%-100%	17,65%	25,27%	27,50%		
	Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)	0%-100%	18,06%	29,05%	29,93%		
	<b>Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử</b>	<b>1-10 điểm</b>	<b>3,30</b>	<b>3,12</b>	<b>3,37</b>		
	8.1: Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương*	0.33-3.33 điểm	0,52	0,48	0,55		
	Tỷ lệ người trả lời 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 thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	1,71%	3,36%	4,30%	Nâng cao chất lượng trang thông tin điện tử, niêm yết công khai, kịp thời danh mục TTHC và các biểu mẫu thực hiện TTHC lên trang thông tin điện tử của cấp huyện, cấp xã	UBND cấp huyện, cấp xã
	8.3: Phục đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	0.33-3.33 điểm	0,43	0,36	0,54		



Tỉ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện (%)	0%-100%	3,3%	1,0%	6,8%	Nâng cao chất lượng Công dịch vụ công tỉnh, cung cấp kịp thời các DVCTT để phục vụ người dân	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông
Tỉ lệ người trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố để sử dụng cho tra cứu thông tin (%)	0%-100%	26,7%	30,1%	37,0%	Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin trên cổng/trang thông tin điện tử tỉnh và các đơn vị, địa phương	Các sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%)	0%-100%	53,2%	60,7%	77,4%	Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng/trang thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân	Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã