

Số: 444/GM-VP

Chư Pưh, ngày 22 tháng 6 năm 2020

GIẤY MỜI

Hội nghị trực tuyến tổng kết chương trình tổng thể CCCH nhà nước giai đoạn 2011-2020; đánh giá, rút kinh nghiệm chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh

Kính gửi:.....

Thực hiện Giấy mời số 54/GM-UBND ngày 19/6/2020 của UBND tỉnh về tổ chức Hội nghị trực tuyến tổng kết chương trình tổng thể CCCH nhà nước giai đoạn 2011-2020, xây dựng chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030 và đánh giá, rút kinh nghiệm chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh. Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND huyện, Văn phòng HĐND-UBND huyện trân trọng kính mời:

1. Thành phần:

- Thường trực Huyện ủy, HĐND huyện, Ủy ban MTTQVN huyện;
- Đồng chí Lê Quang Thái, Phó Bí thư Huyện ủy, Chủ tịch UBND huyện;
- Trưởng các phòng, đơn vị chuyên môn;
- Thủ trưởng các đơn vị: Chi Cục thuế Khu vực Chư Sê-Chư Pưh, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai, Bưu Điện huyện, Công an huyện, Ban Chỉ huy Quân sự huyện.

- Trung tâm Văn hóa-Thông tin-TT: Giám đốc dự họp, phóng viên đưa tin.

- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn.

2. Địa điểm: Phòng họp A-UBND huyện.

3. Thời gian: Bắt đầu 13h30 ngày 23/6/2020 (thứ 3).

Giao Phòng Nội vụ chuẩn bị nội dung phát biểu cho Lãnh đạo UBND huyện. Tài liệu dự họp của UBND tỉnh được cập nhật trực tuyến tại chuyên mục văn bản/Văn bản tỉnh hoặc kèm theo giấy mời này, đề nghị các đơn vị tự nghiên cứu tài liệu, Văn phòng HĐND-UBND huyện không phát tài liệu giấy tại Hội nghị.

Đề nghị các đồng chí đến dự đúng thành phần, thời gian, địa điểm để hội nghị được thành công./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Đoàn Văn Hội

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

Số: 4 /GM-UBND

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

Gia Lai, ngày 19 tháng 6 năm 2020



Ủy ban Nhân dân tỉnh Gia
Lai
ubndtinh@gialai.gov.vn
Tỉnh Gia Lai
19.06.2020 15:34:39 +07:00

GIẤY MỜI

**Hội nghị trực tuyến tổng kết chương trình tổng thể CCHC nhà
nước giai đoạn 2011- 2020; đánh giá, rút kinh nghiệm
Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh.**

Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức Hội nghị trực tuyến tổng kết chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011- 2020, xây dựng chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030 và đánh giá rút kinh nghiệm Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh.

Ủy ban nhân dân tỉnh trân trọng kính mời:

I. Chủ trì Hội nghị:

- Đồng chí: Võ Ngọc Thành - Chủ tịch UBND tỉnh;
- Đồng chí: Đỗ Tiến Đông - Phó Chủ tịch UBND tỉnh.

II. Thành phần dự Hội nghị:

1. Tại điểm cầu UBND tỉnh:

- a) Địa điểm tổ chức Hội nghị: Hội trường tầng 3 - Trụ sở UBND tỉnh.
- b) Thành phần dự Hội nghị:
 - Đại diện lãnh đạo Thường trực HĐND tỉnh, các Ban HĐND tỉnh;
 - Các thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh; Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh, UBND tỉnh;
 - Giám đốc các sở, thủ trưởng các ban, ngành tỉnh;
 - Đại diện lãnh đạo VNPT Gia Lai, Báo Gia Lai, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh (dự và đưa tin).

2. Tại điểm cầu UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- a) Địa điểm tổ chức Hội nghị: Phòng họp trực tuyến của các huyện, thị xã, thành phố.
- b) Thành phần dự Hội nghị:
 - Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố;
 - Giao Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố mời đại diện lãnh đạo Thường trực Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy; Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQ Việt Nam các huyện, thị xã, thành phố; lãnh đạo các phòng, ban; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Đại diện lãnh đạo Bưu điện cấp huyện dự họp.

III. Thời gian Hội nghị: bắt đầu lúc 13 giờ 30 phút, ngày 23/6/2020 (thứ ba).

IV. Về công tác chuẩn bị Hội nghị:

1. Sở Nội vụ:

- Báo cáo tóm tắt tại Hội nghị các dự thảo Báo cáo: (1) Báo cáo tổng kết chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030; (2) Báo cáo đánh giá, rút kinh nghiệm chỉ số CCHC năm 2019; (3) Báo cáo đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) từ khi Bộ Nội vụ triển khai tại tỉnh.

- Chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh chuẩn bị phòng họp trực tuyến và các điều kiện cần thiết khác để phục vụ Hội nghị.

2. Bản điện tử tài liệu phục vụ Hội nghị được gửi kèm theo Giấy mời này. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm chuyển tài liệu đến các đồng chí dự Hội nghị. Đề nghị các đơn vị, địa phương còn tồn tại, hạn chế về công tác CCHC được nêu trong dự thảo Báo cáo đánh giá, rút kinh nghiệm chỉ số CCHC năm 2019, chuẩn bị nội dung phát biểu, giải trình cụ thể tại Hội nghị.

3. Đảm bảo kết nối trực tuyến: Trung tâm tin học - Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị liên quan ở đầu cầu UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện kiểm tra kết nối trực tuyến vào lúc 8 giờ, ngày 23/6/2020, đảm bảo tốt đường truyền trực tuyến phục vụ cho Hội nghị trực tuyến.

4. Về việc trang trí Hội nghị tại điểm cầu UBND các huyện, thị xã, thành phố: Chỉ đề tên của địa phương.

Ủy ban nhân dân tỉnh mời các đồng chí dự họp đúng thành phần, thời gian quy định./.

(Gửi kèm bản scan dự thảo Báo cáo tổng kết chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030; Báo cáo đánh giá, rút kinh nghiệm chỉ số CCHC năm 2019; Báo cáo đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) từ khi Bộ Nội vụ triển khai tại tỉnh).

Nơi nhận:

- Như thành phần mời;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Đ/c Đỗ Tiến Đông – PCT. UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Phòng HC-QT;
- Trung tâm Tin học;
- Lưu: VT, NC.

TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG



Ngô Ngọc Sinh

DỰ THẢO

BÁO CÁO

**Tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước
giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030**

Phần thứ nhất

**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN
CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011-2020**

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

**1.1. Tình hình phổ biến, quán triệt chương trình tổng thể cải cách hành
chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh**

Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh xây dựng Chương trình cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2011-2020 tại Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 và Kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2016-2020 tại Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 01/7/2016 (viết tắt là chương trình tổng thể); giao Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh triển khai công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC nhà nước trên địa bàn tỉnh theo quy định⁽¹⁾.

Báo Gia Lai, Đài Phát thanh truyền hình tỉnh, Đài Truyền thanh truyền hình các huyện, thị xã, thành phố, Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan thông tin, báo chí trung ương tại địa phương đã đăng tải, phổ biến nội dung chương trình tổng thể và tổ chức tuyên truyền thường xuyên về quá trình thực hiện đồng thời xây dựng chuyên mục, chuyên trang về CCHC để tuyên truyền, tiếp nhận, phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức về công tác CCHC của tỉnh. Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể ở các cấp cùng tham

¹ Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành kế hoạch tuyên truyền CCHC của tỉnh hằng năm; hợp đồng với Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh xây dựng các chuyên mục, chuyên trang về CCHC; phối hợp với đoàn thể tỉnh tổ chức các hội thi CCHC... Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan báo chí trung ương, địa phương, Phòng Văn hóa thông tin, Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Truyền thanh các huyện, thị xã, thành phố tuyên truyền nội dung triển khai và kết quả đạt được trong công tác CCHC của tỉnh; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương cung cấp thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử... (Báo cáo số 129/BC-STTTT ngày 31/3/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông về tổng kết chương trình CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 và Báo cáo số 141/BC-STTTT ngày 06/4/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông về tình hình ứng dụng CNTT trong CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020) (viết tắt là Báo cáo số 141/BC-STTTT).

gia tuyên truyền, vận động, giám sát quá trình thực hiện chương trình tổng thể. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức phổ biến nội dung chương trình tổng thể và các văn bản khác về công tác CCHC đến toàn thể phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc, cán bộ công chức viên chức (CBCCVC), người lao động.

Từ năm 2011-2020 (Đến ngày 31/5/2020), ở các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh đã tổ chức nhiều hội nghị, hội thi, hội diễn, chuyên mục, chuyên trang, phát động phong trào thi đua... lồng ghép phổ biến, quán triệt các mục tiêu của chương trình tổng thể, các văn bản của trung ương, của tỉnh về CCHC; gắn việc triển khai thực hiện chương trình tổng thể vào nghị quyết của cấp ủy, chương trình, kế hoạch công tác hằng năm của cơ quan, đơn vị, địa phương.

1.2. Xây dựng, ban hành chương trình, kế hoạch CCHC hằng năm của tỉnh; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc triển khai công tác CCHC

- Căn cứ chương trình tổng thể, hằng năm, UBND tỉnh xây dựng kế hoạch CCHC cụ thể để triển khai thực hiện⁽²⁾. Các cơ quan chuyên môn được UBND tỉnh giao chủ trì thực hiện công tác CCHC của tỉnh thường xuyên theo dõi, tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương và đề xuất, kiến nghị các biện pháp, giải pháp xử lý, khắc phục⁽³⁾.

- UBND tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo CCHC và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo CCHC của tỉnh tại Quyết định số 555/QĐ-UBND ngày 08/6/2017⁽⁴⁾. Ban Chỉ đạo được kiện toàn vào năm 2019 tại Quyết định số 804/QĐ-UBND ngày 12/8/2019⁽⁵⁾. Trưởng Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh Gia Lai ban hành Quyết định số 01/QĐ-BCĐCCHC ngày 18/9/2019 về quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo CCHC và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh và xây dựng kế hoạch hoạt động, ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai công tác CCHC của tỉnh⁽⁶⁾.

² **Năm 2011:** Quyết định số 398/QĐ-UBND ngày 01/6/2011; **Năm 2012:** Quyết định số 301/QĐ-UBND ngày 19/3/2012; **Năm 2013:** Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 17/01/2013; **Năm 2014:** Quyết định số 687/QĐ-UBND ngày 24/12/2013; **Năm 2015:** Quyết định số 709/QĐ-UBND ngày 09/12/2014; **Năm 2016:** Quyết định số 828/QĐ-UBND ngày 14/12/2015; **Năm 2017:** Quyết định số 878/QĐ-UBND ngày 30/12/2016; **Năm 2018:** Quyết định số 838/QĐ-UBND ngày 07/12/2017; **Năm 2019:** Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 25/12/2018; **Năm 2020:** Quyết định số 752/QĐ-UBND ngày 09/12/2019.

³ Các văn bản cụ thể đã được UBND tỉnh thống kê trong các báo cáo CCHC định kỳ, gửi Bộ Nội vụ.

⁴ Tại văn bản số 1034/UBND-NC ngày 20/3/2017 của UBND tỉnh về tập trung thực hiện các nhiệm vụ CCHC, kiểm soát TTHC, giao Sở Nội vụ tham mưu.

⁵ Tại Thông báo số 42/TB-UBND ngày 01/7/2019 của UBND tỉnh về kết luận của đồng chí Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị sơ kết công tác CCHC 6 tháng đầu năm 2019, giao Sở Nội vụ tham mưu.

⁶ Quyết định số 03/QĐ-BCĐCCHC ngày 10/4/2020 của Trưởng BCĐ CCHC tỉnh Gia Lai ban hành Kế hoạch hoạt động năm 2020 của Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh Gia Lai; Quyết định số 01/QĐ-BCĐCCHC ngày 04/02/2020 của Trưởng Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh Gia Lai ban hành Kế hoạch tổng kết Chương trình CCHC nhà nước

1.3. Việc bố trí nguồn lực triển khai (kinh phí và nhân lực)

Tổng kinh phí bố trí thực hiện công tác CCHC từ năm 2011-2020 đã phê duyệt cho các sở, ban, ngành tỉnh: 222.939.319.434 đồng (Số kinh phí đã quyết toán: 220.258.888.874 đồng); đối với UBND cấp huyện, thị xã, thành phố: 101.069.339.363 đồng (Số kinh phí đã quyết toán: 90.047.517.142 đồng)⁽⁷⁾ (Phụ lục 9). UBND tỉnh luôn chú trọng bổ sung nhân lực, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng cho công chức làm công tác CCHC tại sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

1.4. Công tác theo dõi, đánh giá

a) Đánh giá Chỉ số CCHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc

Ngày 06/3/2013, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 118/QĐ-UBND về xây dựng Bộ chỉ số đánh giá kết quả CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện. Bộ chỉ số thường xuyên được rà soát, điều chỉnh để phù hợp với thực tế triển khai đánh giá⁽⁸⁾. Ngày 30/7/2015, Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Hội đồng thẩm định kết quả xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố tại Quyết định số 660/QĐ-UBND, hội đồng được kiện toàn vào năm 2016 tại Quyết định số 721/QĐ-UBND ngày 25/7/2016 để thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm xác định chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện, trình UBND tỉnh phê duyệt, công bố.

Sau khi có kết quả đánh giá, UBND tỉnh đã tổ chức hội nghị trực tuyến toàn tỉnh để đánh giá, rút kinh nghiệm về chỉ số CCHC và ban hành kế hoạch duy trì, nâng cao Chỉ số CCHC tỉnh Gia Lai giai đoạn tiếp theo⁽⁹⁾. Kết quả đánh giá làm cơ sở để các cấp, các ngành nâng cao trách nhiệm trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác CCHC và làm căn cứ để đánh giá, xếp loại; bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

giai đoạn 2011-2020 và xây dựng Chương trình CCHC giai đoạn 2021-2030 của tỉnh Gia Lai; hướng dẫn số 02/BCĐCCHC ngày 04/02/2020 của Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh về báo cáo tổng kết chương trình CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 và xây dựng chương trình CCHC giai đoạn 2021-2030 của tỉnh...

⁷ Báo cáo số 57/BC-STC ngày 06/4/2020 của Sở Tài chính về tổng kết chuyên đề cải cách tài chính công giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030 (viết tắt là Báo cáo số 57/BC-STC).

⁸ **Năm 2016:** Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 26/02/2016; **Năm 2017:** Quyết định số 567/QĐ-UBND ngày 24/7/2017; **Năm 2018:** Quyết định số 355/QĐ-UBND ngày 26/7/2018; **Năm 2019:** Quyết định số 83/QĐ-UBND ngày 14/2/2019; **Năm 2020:** Tỉnh đang xây dựng dự thảo bộ chỉ số thay thế Quyết định số 83/QĐ-UBND (Văn bản số 665/SNV-CCHC ngày 13/5/2020 của Sở Nội vụ đề nghị các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện tham gia góp ý dự thảo Bộ Chỉ số CCHC thay thế Quyết định số 83/QĐ-UBND và các văn bản hướng dẫn liên quan).

⁹ Quyết định số 931/QĐ-UBND ngày 12/12/2016 của UBND tỉnh về kế hoạch duy trì, nâng cao Chỉ số CCHC tỉnh Gia Lai giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 473/QĐ-UBND ngày 8/6/2017 của UBND tỉnh về kế hoạch duy trì, nâng cao Chỉ số CCHC tỉnh Gia Lai giai đoạn 2017-2020; Quyết định số 600/QĐ-UBND ngày 14/10/2019 của UBND tỉnh về kế hoạch duy trì, nâng cao Chỉ số CCHC tỉnh Gia Lai năm 2019 và những năm tiếp theo.

b) Đánh giá sự hài lòng của cơ quan, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Đánh giá qua điều tra xã hội học của tỉnh: Bên cạnh việc sử dụng kết quả khảo sát SIPAS, PAPI của trung ương phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của tỉnh. Năm 2011, Sở Nội vụ và Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức khảo sát bằng phiếu câu hỏi, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông gắn với cải cách thủ tục hành chính (TTHC) tại một số huyện được chọn và tổng hợp, đề xuất UBND tỉnh xem xét, xử lý các vấn đề vướng mắc, chưa phù hợp⁽¹⁰⁾. Đến năm 2016, triển khai điều tra xã hội học trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 26/02/2016 của UBND tỉnh về ban hành Bộ Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện⁽¹¹⁾; phiếu khảo sát do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương thu thập từ người dân, doanh nghiệp đã giải quyết TTHC, gửi về Sở Nội vụ tổng hợp, phục vụ xác định chỉ số CCHC năm 2016.

Năm 2018, Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch điều tra xã hội học của tỉnh⁽¹²⁾, theo đó Sở Nội vụ đã phối hợp với Bưu điện tỉnh độc lập thực hiện điều tra. Giai đoạn 2016-2019, theo kế hoạch sẽ điều tra 10.410 phiếu⁽¹³⁾ (trong đó, tính riêng số người dân, doanh nghiệp đã giao dịch giải quyết hồ sơ, TTHC tại các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện là 8.824/10.410 lượt người). Kết quả đã điều tra được 9.245/10.410 phiếu⁽¹⁴⁾. Đồng thời, Sở Nội vụ cũng đã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh phúc tra 20% số phiếu thu được để bảo đảm kết quả điều tra xã hội học chính xác, khách quan, công bằng.

- Đánh giá qua các kênh khác: Trên phần mềm “Đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với CBCC và các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai” tại địa chỉ: <http://dichvucong.gialai.gov.vn>; bảng điện tử “Bình chọn chất lượng phục vụ” bố trí trên các bàn tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính

¹⁰ Báo cáo số 170/BC-UBND ngày 16/12/2011 của UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện CCHC năm 2011.

¹¹ Văn bản số 1096/SNV-CCHC ngày 08/8/2016 của Sở Nội vụ về hướng dẫn chấm điểm Chỉ số CCHC và tổ chức khảo sát lấy ý kiến của người dân, doanh nghiệp về chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

¹² **Năm 2018:** Quyết định số 546/QĐ-SNV ngày 07/5/2018 của Sở Nội vụ về ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học, phục vụ xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2017; **Năm 2019:** Quyết định số 462/QĐ-SNV ngày 08/4/2019 của Sở Nội vụ về ban hành Kế hoạch điều tra xã hội học, phục vụ xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố. **Năm 2020:** Hiện nay đang tiếp tục điều chỉnh.

¹³ Theo kế hoạch, **Năm 2016:** 1.800 phiếu (Báo cáo số 679/SNV-CCHC ngày 22/5/2019 của Sở Nội vụ báo cáo việc thực hiện Nghị quyết số 120/NQ-HĐND ngày 12/7/2018 của HĐND tỉnh Khóa XI; văn bản số 1655/UBND-NC ngày 31/7/2018 của UBND tỉnh); **Năm 2017:** 3.295 phiếu; **Năm 2018:** 2.592 phiếu; **Năm 2019:** 2.817 Phiếu.

¹⁴ Kết quả **Năm 2016:** 1.800/1.800 phiếu; **Năm 2017:** 2.530/3.295 phiếu; **Năm 2018:** 2.192/2.592 phiếu; **Năm 2019:** 2.723/2.817 Phiếu.

công tình; đánh giá trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh: <http://dichvucong.gialai.gov.vn>; đánh giá qua mục “Khảo sát mức độ hài lòng”, “Thăm dò ý kiến” hoặc số điện thoại nóng phản ánh vi phạm giờ giấc làm việc của CBCCVC, phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố hoặc gửi phản ánh, kiến nghị trên Zalo Official “Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai”...

1.5. Những mô hình, sáng kiến trong CCHC đã được triển khai áp dụng

Tỉnh đã tổ chức các hội thi “Tin học trẻ tỉnh Gia Lai” (Lần thứ XIX); “Giới thiệu mô hình và thuyết trình ý tưởng CCHC” để lựa chọn ý tưởng, sáng kiến CCHC, một số sáng kiến tiêu biểu đã áp dụng và mang lại kết quả tích cực:

- Thí điểm “Mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh” tại Quyết định số 882/QĐ-UBND ngày 30/11/2016 của UBND tỉnh, tạo tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách nhanh nhất, tiện lợi nhất; quản lý, kiểm soát một cách tốt nhất quy trình giải quyết TTHC, góp phần phòng chống tham nhũng và tiêu cực; cải tiến phương pháp làm việc của cơ quan nhà nước theo hướng hiện đại, hiệu quả, tiết kiệm nhân lực, chi phí.

- Tổ chức khảo sát, thu thập thông tin về nhận xét, đánh giá của doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh tiêu biểu đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Gia Lai theo “Bộ Chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương của tỉnh Gia Lai” tại Quyết định số 527/QĐ-UBND ngày 05/07/2017 của UBND tỉnh nhằm thực hiện chính sách ưu đãi, hỗ trợ đầu tư.

- Ứng dụng Zalo Official trong xây dựng chính quyền điện tử: Giúp người dân, doanh nghiệp nộp, tra cứu và nhận kết quả thông qua Cổng dịch vụ công của tỉnh hoặc qua Zalo ở mức độ 3, mức độ 4; tạo điều kiện thuận lợi trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC và giúp chính quyền chủ động gửi các thông tin quan trọng tới người dân nhanh chóng, chính xác.

- Cấp đổi và in giấy phép lái xe lưu động tại các điểm vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số: Sở Giao thông vận tải phối hợp với Bưu điện tỉnh Gia Lai thực hiện cấp đổi Giấy phép lái xe lưu động cho xã Kroong thuộc huyện Kbang và xã Ia Băng thuộc huyện Đăk Đoa, thời gian thực hiện trong vòng 2 giờ (Kết quả đã thực hiện cho 16.308 hồ sơ, tiết kiệm chi phí đi lại cho người dân).

- Sáng kiến “Ngày thứ bảy tình nguyện giải quyết TTHC cho Nhân dân”: Ban Thường vụ Đoàn khối Các cơ quan tỉnh phối hợp với Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải xử lý hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp. Phát huy vai trò của tổ chức đoàn thể tỉnh trong việc tham gia công tác CCHC của tỉnh.

- Lập, ban hành quy chế quản lý, sử dụng nhóm Zalo trong điều hành, trao

đổi công việc tại cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ban hành Quyết định số 540/QĐ-SNNPTNT ngày 14/11/2019, đây là kênh thông tin chỉ đạo điều hành nội bộ có tính năng thông báo cho CBCCVC khi có văn bản đến, văn bản chờ phê duyệt, lịch họp (trừ thông tin Mật). Giúp hạn chế việc họp hành, việc gửi công văn, giấy mời, giảm thiểu việc in ấn tài liệu, tiết kiệm rất nhiều chi phí, nâng cao hiệu quả công việc. Các cơ quan hành chính khác ở cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã cũng đã triển khai.

- Triển khai “Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện”: Tại Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/02/2020 của UBND tỉnh, nhằm giảm tải công việc, giảm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, giảm áp lực về biên chế để giải quyết TTHC; khai thác có hiệu quả dịch vụ bưu chính công ích (BCCI); công khai, minh bạch hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Thiết lập Tổng đài phục vụ số 02693.888.222, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp xử lý các khó khăn trong việc giải quyết TTHC. Nhân viên bưu điện sẽ đến tận nhà để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo phiếu hẹn.

- Triển khai thẻ bảo hiểm y tế (BHYT) điện tử: Rút ngắn thời gian làm thủ tục khi đi khám chữa bệnh (KCB); giảm thời gian thực hiện công tác giám định và thanh quyết toán chi phí KCB BHYT thay thế phương thức thủ công; giải quyết tình trạng trục lợi, lạm dụng quỹ BHYT của người đi KCB.

- Thí điểm tự chủ chi thường xuyên tại Trung tâm Ứng dụng tiên bộ Khoa học và Công nghệ tỉnh Gia Lai: Tại Quyết định số 254/QĐ-UBND ngày 20/5/2019 của UBND tỉnh, giúp đơn vị sự nghiệp công lập nhận diện và có những giải pháp khắc phục những rào cản trong quá trình chuyển đổi hoạt động theo hướng tự chủ, góp phần điều chỉnh chính sách về cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập phù hợp với thực tiễn.

- Triển khai “Hệ thống thông tin về lưu trữ, quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị”: Mô hình do Văn phòng Hội đồng nhân dân (HĐND) tỉnh xây dựng giúp lưu trữ các thông tin cần thiết phục vụ cho chuyên viên phụ trách lĩnh vực nắm bắt thông tin và theo dõi các vụ việc; truy xuất các thông tin một cách nhanh chóng, cập nhật thường xuyên tình trạng giải quyết vụ việc của các cơ quan có thẩm quyền, kịp thời báo cáo và tham mưu đến thường trực và đại biểu HĐND tỉnh.

- Triển khai cấp chứng minh nhân dân (CMND) tại Bộ phận một cửa các cấp; cấp CMND lưu động tại các địa bàn vùng sâu, vùng xa và đến tận nhà, bệnh viện để giải quyết TTHC cho người dân có hoàn cảnh khó khăn: Công an tỉnh chỉ đạo công an các đơn vị, địa phương bố trí cán bộ chiến sĩ thực hiện đồng thời duy

trì làm việc ngày thứ 7 tại cơ quan Công an để giải quyết, hướng dẫn người dân thực hiện TTHC. Ngoài ra, Công an tỉnh đề xuất cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản quy định cán bộ chiến sĩ đã tiếp nhận hồ sơ TTHC thì không tham gia vào quá trình giải quyết, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức nhằm phòng, chống tiêu cực, tạo cơ chế kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm cán bộ chiến sĩ vi phạm.

1.6. Công tác thi đua khen thưởng trong CCHC

UBND tỉnh ban hành văn bản số 3261/UBND-NC ngày 25/9/2013 chỉ đạo các sở, ban ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục đẩy mạnh CCHC trên địa bàn tỉnh và gắn kết quả thực hiện công tác CCHC với công tác thi đua khen thưởng hằng năm. Kết quả thi đua, khen thưởng trong giai đoạn 2011-2020 như sau:

- Khen thưởng cấp Bộ trong giai đoạn 2011-2020: Có 02 cá nhân được đề nghị Bộ trưởng Bộ Nội vụ xét tặng Bằng khen (Tờ trình số 1863/TTr-SNV ngày 28/12/2018 của Sở Nội vụ)⁽¹⁵⁾.

- Khen thưởng cấp tỉnh giai đoạn 2011-2020:

- + Giai đoạn 2011-2015: Có 04 tập thể và 09 cá nhân được Chủ tịch UBND tỉnh tặng Bằng khen đã có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong công tác CCHC nhà nước giai đoạn I, từ năm 2011-2015 (Quyết định số 611/QĐ-UBND ngày 13/7/2015).

- + Giai đoạn 2011-2020: Ngày 17/4/2020, UBND tỉnh ban hành văn bản số 854/UBND-TĐKT về việc khen thưởng công tác CCHC giai đoạn 2011-2020. Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị, địa phương, ngày 26/5/2020, Sở Nội vụ có văn bản số 740/SNV-CCHC trình Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, đề xuất khen thưởng trong thực hiện công tác CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020 cho 04 tập thể, 04 cá nhân đủ tiêu chuẩn.

- Khen thưởng tại các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị, tổ chức liên quan: Kết quả thực hiện CCHC là tiêu chí để đánh giá, phân loại CBCC hằng năm và là cơ sở bình xét thi đua, khen thưởng cho tập thể, cá nhân cũng như sử dụng, quản lý đội ngũ CBCCVC tại các cơ quan, đơn vị, tổ chức, địa phương.

2. Kiểm tra việc thực hiện

2.1. Việc xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch kiểm tra hằng năm

Hằng năm, UBND tỉnh xây dựng kế hoạch kiểm tra công tác CCHC⁽¹⁶⁾ và thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành tổ chức thực hiện. Kết quả triển khai luôn đạt

¹⁵ Đến nay, tỉnh vẫn chưa nhận được kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ.

100% kế hoạch, tỷ lệ kiểm tra luôn đạt từ 30% cơ quan, đơn vị, địa phương trở lên. Từ năm 2011 đến ngày 31/5/2020, Đoàn kiểm tra liên ngành của tỉnh đã tổ chức kiểm tra trực tiếp, kiểm tra qua báo cáo tổng cộng 187 lượt cơ quan, đơn vị, địa phương⁽¹⁷⁾; kiểm tra đột xuất việc giải quyết TTHC, việc xin lỗi cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC trễ hạn và việc chấp hành giờ giấc làm việc của CBCCVC tại 23 cơ quan, đơn vị, địa phương⁽¹⁸⁾.

2.2. Đánh giá tác động của công tác kiểm tra đến sự chuyển biến trong công tác triển khai CCHC của các cơ quan, đơn vị; những vấn đề lớn đã phát hiện và xử lý sau kiểm tra

Công tác kiểm tra CCHC giúp nâng cao nhận thức của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp về tầm quan trọng, mục đích, ý nghĩa công tác CCHC; ý thức, tinh thần, thái độ, trách nhiệm của đội ngũ CBCCVC trong giải quyết TTHC phát huy triệt để. Công tác kiểm tra CCHC giúp UBND tỉnh tháo gỡ kịp thời những vướng mắc, khó khăn ở từng ngành, lĩnh vực, bộ phận ngay từ cấp cơ sở, từ đó có những giải pháp thiết thực để thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC trong thời gian đến cũng như tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện nhiệm vụ CCHC trên địa bàn tỉnh.

Những vấn đề lớn đã phát hiện và xử lý sau kiểm tra:

- Công/Trang thông tin điện tử chưa được cập nhật đầy đủ các TTHC⁽¹⁹⁾ và chưa niêm yết công khai đầy đủ số lượng TTHC so với số lượng TTHC được công bố⁽²⁰⁾. Kết quả xử lý: UBND tỉnh ban hành văn bản số 2240/VP-NC ngày 08/8/2018 đề nghị các sở, ban ngành thống kê, lập danh mục TTHC còn hiệu lực thi hành thuộc cấp tỉnh, huyện, xã. Đến ngày 24/12/2019, Văn phòng UBND tỉnh

¹⁶ **Năm 2011:** Quyết định số 398/QĐ-UBND ngày 01/6/2011; **Năm 2012:** Quyết định số 301/QĐ-UBND ngày 19/3/2012 (Năm 2011, 2012 ban hành lồng ghép trong kế hoạch CCHC tỉnh); **Năm 2013:** Quyết định số 200/QĐ-UBND ngày 26/4/2013; **Năm 2014:** Quyết định số 83/QĐ-UBND ngày 04/3/2014; **Năm 2015:** Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 20/01/2015; **Năm 2016:** Quyết định số 153/QĐ-UBND ngày 04/02/2016; **Năm 2017:** Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 09/01/2017; **Năm 2018:** Quyết định số 358/QĐ-UBND ngày 21/3/2018; **Năm 2019:** Quyết định số 420/QĐ-UBND ngày 20/3/2019; **Năm 2020:** Quyết định số 68/QĐ-UBND ngày 17/01/2020.

¹⁷ **Năm 2011:** 06 đơn vị; **Năm 2012:** 08 đơn vị; **Năm 2013:** 09 đơn vị; **Năm 2014:** 16 đơn vị; **Năm 2015:** 15 đơn vị; **Năm 2016:** 13 đơn vị; **Năm 2017:** 19 đơn vị; **Năm 2018:** 27 đơn vị; **Năm 2019:** 37 đơn vị; **Năm 2020:** 37 đơn vị (Tính đến ngày 31/5/2020 đã kiểm tra được 31/37 đơn vị).

¹⁸ **Giai đoạn 2011-2015:** Đoàn kiểm tra liên ngành gồm Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh, Báo Gia Lai, Đài Phát thanh-Truyền hình tỉnh thường xuyên tổ chức kiểm tra đột xuất việc chấp hành giờ giấc làm việc của CBCCVC; **Năm 2016:** 05 đơn vị; **Năm 2017:** 14 đơn vị. **Năm 2018:** 02 đơn vị. **Năm 2019:** 02 đơn vị. **Năm 2020:** Thực hiện trong quý III, IV/2020.

¹⁹ Báo cáo số 1400/BC-SNV ngày 17/9/2019 của Sở Nội vụ về tổng hợp kết quả kiểm tra công tác CCHC tại các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2019 (viết tắt là Báo cáo số 1400/BC-SNV).

²⁰ Báo cáo số 1002/SNV-CCHC ngày 20/7/2017 của Sở Nội vụ về tổng hợp kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2017 tại một số sở, ban, ngành và UBND cấp huyện (viết tắt là Báo cáo số 1002/SNV-CCHC).

đã chuẩn hóa dữ liệu TTHC và công khai tích hợp 1.370 TTHC trong Cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia⁽²¹⁾. Đến ngày 31/3/2020 là 1.972 TTHC⁽²²⁾ (Trong đó cấp tỉnh là 1.479 TTHC, cấp huyện: 325 TTHC, cấp xã: 168 TTHC).

- Việc thực hiện ISO hành chính tại UBND cấp xã hầu như các địa phương chưa được triển khai⁽²³⁾. Kết quả xử lý: Đến ngày 10/3/2020, có 220/220 UBND cấp xã⁽²⁴⁾ công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (đạt 100%), trong đó có 10 UBND cấp xã đang áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015⁽²⁵⁾.

- Triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại cấp xã còn chậm⁽²⁶⁾. Kết quả xử lý: Năm 2017 có 98/222 UBND cấp xã thực hiện; năm 2018 có 124/222 UBND cấp xã thực hiện; năm 2019 có 220/220 UBND cấp xã thực hiện⁽²⁷⁾ (đạt 100%).

- Còn hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn hoặc hồ sơ TTHC thực tế đã giải quyết và trả kết quả đúng hạn cho cá nhân, tổ chức nhưng công chức thực hiện quên kết thúc trên hệ thống Một cửa điện tử dẫn đến hệ thống báo trễ hạn⁽²⁸⁾. Kết quả xử lý: Sở Thông tin và truyền thông ban hành văn bản số 1546/STTTT-CNTT ngày 03/12/2019 đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo đơn vị, bộ phận liên quan sử dụng hệ thống Một cửa điện tử và có các giải pháp quyết liệt thực hiện đúng hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Đến ngày 26/05/2020, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 98,7% trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trên hệ thống⁽²⁹⁾.

²¹ Báo cáo số 172/BC-UBND ngày 24/12/2019 của UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

²² Báo cáo số 16/BC-VP ngày 08/4/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về tình hình triển khai và kết quả thực hiện chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030 của Văn phòng UBND tỉnh (viết tắt là Báo cáo số 16/BC-VP).

²³ Báo cáo số 1002/BC-CCHC; Báo cáo số 799/BC-SNV ngày 26/6/2018 của Sở Nội vụ tổng hợp kết quả kiểm tra công tác CCHC năm 2018 tại một số sở, ban, ngành và UBND cấp huyện (viết tắt là Báo cáo số 799/BC-SNV).

²⁴ Quyết định số 859/NQ-UBTVQH14 ngày 10/01/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã thuộc tỉnh Gia Lai (Đã nhập xã Chư HDRông vào Phường Chi Lăng thuộc thành phố Pleiku và nhập xã Chư Jôr vào xã Chư Đàng Ya thuộc huyện Chư Păh).

²⁵ Báo cáo số 65/BC-UBND ngày 09/6/2020 của UBND tỉnh về tình hình, kết quả công tác CCHC 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ công tác 6 tháng cuối năm 2020 (viết tắt là Báo cáo số 65/BC-UBND).

²⁶ Báo cáo số 799/BC-SNV.

²⁷ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

²⁸ Báo cáo số 1400/BC-SNV.

²⁹ Báo cáo số 252/BC-STTTT ngày 28/5/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông về tình hình ứng dụng CNTT trong CCHC 6 tháng đầu năm 2020 (viết tắt là Báo cáo số 252/BC-STTTT).

- Bố trí công chức chưa đảm bảo theo vị trí việc làm được phê duyệt⁽³⁰⁾. Kết quả khắc phục: Năm 2017 có 22 đơn vị, địa phương bố trí công chức chưa đảm bảo; năm 2018 giảm còn 3 đơn vị⁽³¹⁾; năm 2019, 100% cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh và 100% đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh, thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đã bố trí CCVC theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt⁽³²⁾.

3. Thông tin, tuyên truyền

Hằng năm, UBND tỉnh đều ban hành kế hoạch tuyên truyền công tác CCHC của tỉnh⁽³³⁾. Nội dung tuyên truyền bám sát vào Đề án tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền CCHC giai đoạn 2013-2015 tại Quyết định số 1332/QĐ-BNV ngày 14/2/2012; giai đoạn 2016-2020 tại Quyết định số 3490/QĐ-BNV ngày 10/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ và trọng tâm tuyên truyền CCHC của tỉnh. Qua kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ, hằng năm tỉnh đều hoàn thành 100% kế hoạch. Một số hình thức tuyên truyền nổi bật như:

- Sở Nội vụ đã phát hành 1.000 tài liệu CCHC, Sở Tư pháp phát hành 13.000 tờ gấp “Chung tay cải cách TTHC”, Văn phòng UBND tỉnh phát hành 13.000 tờ gấp “Một số nội dung cơ bản về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính” gửi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Sở Nội vụ phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh xây dựng và thực hiện chuyên mục CCHC phát sóng định kỳ trên sóng truyền hình của tỉnh; phối hợp Báo Gia Lai thực hiện “Chuyên mục CCHC”; phối hợp với Công đoàn Viên chức tỉnh, Tỉnh đoàn ký kết chương trình phối hợp hoạt động theo giai đoạn.

- Đăng tải thông tin CCHC trên Cổng thông tin điện tử tỉnh (<http://gialai.gov.vn>); tuyên truyền qua chuyên mục “Dân hỏi Cơ quan nhà nước trả lời”... và thực hiện các hình thức mới như lấy ý kiến của các chuyên gia về giải pháp nâng cao chỉ số CCHC trên Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh; tổ chức Hội thi Tin học trẻ tỉnh Gia Lai (Lần thứ XIX); tổ chức đối thoại trực tuyến trên môi

³⁰ Báo cáo số 1400/BC-SNV.

³¹ Báo cáo số 1400/BC-SNV.

³² Báo cáo số 13/BC-UBND ngày 19/02/2020 của UBND tỉnh về kết quả tự đánh giá, chấm điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh Gia Lai (TCTP 5.1.1, 5.1.2) (viết tắt là Báo cáo số 13/BC-UBND).

³³ **Năm 2011:** Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 (Theo Quyết định số 1332/QĐ-BNV ngày 14/2/2012 của Bộ Nội vụ, kế hoạch tuyên truyền CCHC hằng năm có thể xây dựng trong kế hoạch CCHC của tỉnh); **Năm 2012:** Quyết định số 150/QĐ-UBND ngày 12/4/2012; **Năm 2013:** Quyết định số 116/QĐ-UBND ngày 06/3/2013; **Năm 2014:** Quyết định số 688/QĐ-UBND ngày 24/12/2013; **Năm 2015:** Quyết định số 708/QĐ-UBND ngày 09/12/2014; **Năm 2016:** Quyết định số 829/QĐ-UBND ngày 14/12/2015; **Năm 2017:** Quyết định số 877/QĐ-UBND ngày 30/11/2016; **Năm 2018:** Quyết định số 839/QĐ-UBND ngày 07/12/2017; **Năm 2019:** Quyết định số 581/QĐ-UBND ngày 14/12/2018; **Năm 2020:** Quyết định số 753/QĐ-UBND ngày 09/12/2019.

trường mạng chủ đề “Chung tay CCHC” giữa lãnh đạo sở với cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp; thiết lập Tổng đài số 02693.888.222 phục vụ, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC; phối hợp với Viễn thông Gia Lai (VNPT) nhắn tin đến tất cả số điện thoại của cá nhân về thông tin số điện thoại tổng đài phục vụ tiếp nhận, trả kết quả TTHC đến địa chỉ nhà dân, cơ quan, doanh nghiệp; chuyển phát tờ rơi đến tất cả các địa bàn trong tỉnh hướng dẫn về sự tiện lợi của việc tiếp nhận, trả kết quả TTHC; treo panô, phướn trên các tuyến đường và ngay tại các địa điểm giao dịch của bưu điện, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các huyện trong đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện; tổ chức Hội thi “Giới thiệu mô hình và thuyết trình ý tưởng CCHC” nhằm tìm kiếm ý tưởng, sáng kiến CCHC mới...

- Giai đoạn 2011-2019, Sở Nội vụ đã tổ chức tập huấn chuyên đề CCHC cho 4.344 lượt CBCC ở cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã⁽³⁴⁾.

4. Đánh giá chung về công tác triển khai

4.1. Mặt tích cực đạt được

- Công tác CCHC luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát quyết liệt của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh. Ban Thường vụ Tỉnh ủy kịp thời ban hành Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 02/02/2012 về đẩy mạnh CCHC và phòng chống tham nhũng, lãng phí; Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh (lần thứ XV) ban hành Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 01/7/2016 về CCHC và cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh giai đoạn 2016-2020 và nhiều văn bản chỉ đạo quan trọng khác.

- Tỉnh đã mạnh dạn áp dụng nhiều phương pháp mới trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (Ứng dụng Zalo vào chính quyền điện tử; xây dựng tiêu chí đánh giá, xếp loại trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố trong thi hành công vụ; chuyển một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước cho doanh nghiệp đảm nhiệm...) mang lại hiệu quả cao, được các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, CBCCVC, người dân, doanh nghiệp đồng tình, ủng hộ; tạo nhiều điều kiện hơn cho Nhân dân tham gia và giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và CBCCVC.

- Công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện nhiệm vụ CCHC từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã tiếp tục được người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương quan

³⁴ Năm 2011: 300 CBCC; Năm 2012: 693 CBCC; Năm 2013: 1.419 CBCC; Năm 2014: 240 CBCC; Năm 2015: 240 CBCC; Năm 2016: 180 CBCC; Năm 2017: 400 CBCC; Năm 2018: 420 CBCC; Năm 2019: 452 CBCC; Năm 2020: Tổ chức trong quý III/2020.

tâm, chỉ đạo; các cơ quan, đơn vị, địa phương đã vận dụng linh hoạt, cụ thể hóa chương trình tổng thể của tỉnh phù hợp với đặc điểm thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương mình, đây là giải pháp quan trọng nhằm thực hiện thống nhất mục tiêu, nội dung CCHC từ trung ương đến cơ sở.

- Công tác tuyên truyền CCHC đã huy động được sự tham gia của các cơ quan đảng, cơ quan chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức đoàn thể, tổ chức chính trị - xã hội các cấp và các cơ quan ngành dọc, doanh nghiệp cùng tham gia... nhờ đó các chủ trương, đường lối, chính sách, quy định mới của đảng và nhà nước được phổ biến sâu rộng trong nhân dân.

- Công tác đánh giá, xếp hạng chỉ số CCHC, điều tra xã hội học, thanh tra, kiểm tra CCHC đã giúp ích hiệu quả cho việc ban hành quyết định, kế hoạch chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh; các tồn tại, hạn chế chỉ ra giúp các đơn vị, địa phương kịp thời khắc phục, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác CCHC của tỉnh.

4.2. Tồn tại, hạn chế

- Người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa giám sát chặt chẽ, thiếu cơ chế theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương mình dẫn đến nhiều nội dung CCHC của tỉnh chưa đạt yêu cầu.

- Nhận thức của một số lãnh đạo ở các cấp chưa cao, còn xem CCHC là nhiệm vụ của các cơ quan chủ trì, chưa ý thức được kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh một phần gắn với chính kết quả thực hiện của cơ quan, đơn vị, địa phương mình và tồn tại, hạn chế của cơ quan, đơn vị, địa phương mình cũng chính là nguyên nhân tụt giảm chỉ số CCHC của tỉnh (Năm 2015: 13; Năm 2016: 25; Năm 2017: 50; Năm 2018: 50; Năm 2019: 41).

- Tỉnh vẫn chưa có nhiều sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC. Đây là một trong những nội dung khó thực hiện cần có lộ trình, thời gian cũng như đầu tư cơ sở vật chất, bố trí kinh phí nhất là việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vào xây dựng chính quyền điện tử.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ

1. Cải cách thể chế

1.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

a) Về tình hình triển khai xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật thuộc phạm vi trách nhiệm của tỉnh trên cơ sở Hiến pháp năm 2013

UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh tham mưu UBND tỉnh thực hiện hoạt động rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) của HĐND, UBND tỉnh với căn cứ để rà soát là Hiến pháp năm 2013; kịp thời xử lý các VBQPPL của

HĐND, UBND tỉnh có nội dung trái, chồng chéo, mâu thuẫn với Hiến pháp năm 2013, cụ thể:

- Tổ chức rà soát 57 VBQPPL⁽³⁵⁾ có nội dung quy định liên quan đến quyền con người, quyền của nhóm người dễ bị tổn thương⁽³⁶⁾. Qua xử lý kết quả rà soát thường xuyên, UBND tỉnh đã ban hành/trình HĐND tỉnh ban hành văn bản thay thế, bãi bỏ 31 văn bản; đảm bảo hệ thống VBQPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành phù hợp với các nguyên tắc quy định tại Hiến pháp năm 2013 và các chuẩn mực, nguyên tắc, quy định của Công ước quốc tế về việc bảo vệ quyền cho nhóm người dễ bị tổn thương.

- Năm 2014, thực hiện hệ thống hóa VBQPPL kỳ đầu⁽³⁷⁾. Kết quả hệ thống hóa VBQPPL của HĐND, UBND tỉnh như sau:

- + Tổng số văn bản thuộc đối tượng hệ thống hóa là 1.713 văn bản;
- + Tổng số văn bản còn hiệu lực thi hành là 963 văn bản;
- + Tổng số văn bản hết hiệu lực một phần là 31 văn bản;
- + Tổng số văn bản hết hiệu lực toàn bộ là 750 văn bản⁽³⁸⁾;
- + Tổng số văn bản đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới là 78 văn bản.

Qua xử lý kết quả hệ thống hóa VBQPPL, đã ban hành văn bản để xử lý đối với 78/78 VBQPPL (đạt 100%); đảm bảo hệ thống VBQPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành phù hợp với Hiến pháp năm 2013 và hệ thống pháp luật.

b) Về xây dựng, hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh

³⁵ Báo cáo số 101/BC-STP ngày 05/9/2014 của Sở Tư pháp về rà soát các văn bản QPPL tỉnh Gia Lai quy định về quyền của một số nhóm xã hội dễ bị tổn thương.

³⁶ Trong đó: Quy định nhóm quyền của người cao tuổi là 10 VBQPPL (09 Quyết định, 01 Chỉ thị). Quy định nhóm quyền của phụ nữ là 08 VBQPPL (01 Nghị quyết, 07 Quyết định). Quy định nhóm quyền của trẻ em là 25 VBQPPL (03 Nghị quyết, 20 Quyết định, 02 Chỉ thị). Quy định nhóm quyền của người khuyết tật là 09 VBQPPL (09 Quyết định). Quy định nhóm quyền của những người thuộc các nhóm thiểu số về dân tộc, tôn giáo và ngôn ngữ là 19 VBQPPL (18 Quyết định, 01 Chỉ thị). Quy định nhóm quyền của những người sống chung với HIV/AIDS là 08 VBQPPL (01 Nghị quyết, 07 Quyết định).

³⁷ Kế hoạch số 630/KH-UBND ngày 05/3/2014 của UBND tỉnh về rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 331/QĐ-UBND ngày 13/4/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố kết quả hệ thống hóa VBQPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành từ năm 1992 đến ngày 31/12/2013; Báo cáo số 58/BC-UBND ngày 15/5/2015 của UBND tỉnh về kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL trên địa bàn tỉnh Gia Lai năm 2014.

³⁸ Trong đó đã công bố hết hiệu lực toàn bộ đối với 541 VBQPPL tại các quyết định công bố VBQPPL theo kết quả rà soát hằng năm trước kỳ hệ thống hóa và công bố hết hiệu lực toàn bộ đối với 209 VBQPPL theo Quyết định số 331/QĐ-UBND ngày 13/4/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố kết quả hệ thống hóa văn bản QPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành từ năm 1992 đến ngày 31/12/2013.

- **Đổi mới, nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật, việc tuân thủ quy trình xây dựng pháp luật:** Nhiệm vụ xây dựng, hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật được thực hiện thường xuyên; đổi mới và không ngừng hoàn thiện hệ thống pháp luật bảo đảm phù hợp với Hiến pháp và pháp luật, chất lượng xây dựng, hoàn thiện hệ thống VBQPPL của HĐND, UBND các cấp ngày càng được nâng cao.

- **Xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh:** Tổng số VBQPPL trên địa bàn tỉnh do HĐND, UBND các cấp ban hành trong giai đoạn 2011-2020 là 3.035 văn bản (Cấp tỉnh: 648 văn bản; cấp huyện: 747 văn bản; cấp xã: 1.640 văn bản). Nhìn chung, công tác xây dựng, ban hành VBQPPL của HĐND, UBND các cấp trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng thẩm quyền, hình thức, trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật.

- **Công tác theo dõi thi hành pháp luật**

+ *Về ban hành kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật:* Hằng năm, UBND tỉnh ban hành kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật và quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính của tỉnh⁽³⁹⁾. Việc ban hành kế hoạch và hướng dẫn thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật của tỉnh về cơ bản đã đảm bảo về nội dung, hoạt động và thời hạn theo yêu cầu của trung ương đối với công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật tại địa phương⁽⁴⁰⁾.

+ *Tình hình kiểm tra công tác theo dõi thi hành pháp luật:* Trên cơ sở kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật và quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập Đoàn Kiểm tra liên ngành công tác theo dõi thi hành pháp luật và xử lý vi phạm hành chính trên địa bàn tỉnh⁽⁴¹⁾ và tổ chức kiểm tra. Trên cơ sở kết quả kiểm tra, Chủ tịch UBND tỉnh đã kịp thời chỉ đạo công tác quản lý nhà nước về theo dõi thi hành pháp luật cũng như có biện pháp xử lý kết quả kiểm tra, góp phần chấn chỉnh, ngăn chặn sai sót, vi phạm của các cơ quan, đơn vị trực thuộc, nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật trên địa bàn tỉnh⁽⁴²⁾.

³⁹ **Năm 2014:** Kế hoạch số 1310/KH-UBND ngày 17/4/2014; **Năm 2015:** Kế hoạch số 5156/KH-UBND ngày 30/12/2014; **Năm 2016:** Kế hoạch số 5863/KH-UBND ngày 23/12/2015; **Năm 2017:** Kế hoạch số 5784/KH-UBND ngày 15/12/2016; **Năm 2018:** Kế hoạch số 4544/KH-UBND ngày 15/12/2017; **Năm 2019:** Kế hoạch số 2887/KH-UBND ngày 24/12/2018; **Năm 2020:** Kế hoạch số 2845/KH-UBND ngày 13/12/2019.

⁴⁰ Văn bản số 524/STP-XD&KTVB ngày 05/4/2020 của Sở Tư pháp về báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030 của tỉnh Gia Lai (viết tắt là Báo cáo số 524/STP-XD&KTVB).

⁴¹ **Năm 2016:** Quyết định số 500/QĐ-UBND ngày 07/6/2016; **Năm 2017:** Quyết định số 861/QĐ-UBND ngày 21/9/2017; **Năm 2018:** Quyết định số 958/QĐ-UBND ngày 17/9/2018; **Năm 2019:** Quyết định số 923/QĐ-UBND ngày 20/9/2019; **Năm 2020:** Quyết định số 263/QĐ-UBND ngày 28/02/2020.

⁴² **Năm 2017:** Báo cáo số 131/BC-ĐKTLN ngày 29/9/2017; **Năm 2019:** Báo cáo số 248/BC-ĐKTLN ngày 04/11/2019.

+ *Tình hình tổ chức thực hiện điều tra, khảo sát trong theo dõi thi hành pháp luật:* Hoạt động điều tra, khảo sát trên địa bàn tỉnh do Sở Tư pháp thực hiện⁽⁴³⁾ theo kế hoạch của UBND tỉnh. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện cũng đã thực hiện nhưng còn lúng túng do các quy định chưa cụ thể, biểu mẫu, tiêu chí thực hiện chưa rõ ràng⁽⁴⁴⁾.

+ *Thu thập thông tin; xử lý kết quả theo dõi tình hình thi hành pháp luật:* Hằng năm Sở Tư pháp ban hành văn bản hướng dẫn; đề nghị các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin về theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn tỉnh và tham mưu UBND tỉnh xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật đúng quy định⁽⁴⁵⁾.

+ *Việc thực hiện chế độ báo cáo công tác theo dõi thi hành pháp luật:* UBND tỉnh thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn tỉnh⁽⁴⁶⁾.

- Công tác rà soát, hệ thống hóa VBQPPL

+ *Công tác rà soát, xử lý VBQPPL*

Hằng năm, UBND tỉnh ban hành chương trình xây dựng VBQPPL⁽⁴⁷⁾; ban hành kế hoạch triển khai công tác pháp chế và công tác VBQPPL trên địa bàn tỉnh⁽⁴⁸⁾. Số VBQPPL được rà soát trong giai đoạn 2011-2020 ở các cấp trên địa bàn

⁴³ *Năm 2015:* Quyết định số 109/QĐ-STP ngày 09/9/2015; *Năm 2016:* Quyết định số 127/QĐ-STP ngày 07/12/2016; *Năm 2017:* Quyết định số 132/QĐ-STP ngày 14/11/2017; *Năm 2018:* Quyết định số 159/QĐ-STP ngày 12/10/2018; *Năm 2019:* Quyết định số 111/QĐ-STP ngày 18/9/2019; *Năm 2020:* Quyết định số 42/QĐ-STP ngày 09/3/2020.

⁴⁴ *Năm 2018:* Có 11/20 sở, ban, ngành; 16/17 UBND cấp huyện đã thực hiện hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật; 09/20 sở, ban, ngành; 01 UBND cấp huyện **không** thực hiện hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật (Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công thương, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Nội vụ, Xây dựng Ban Dân tộc, Ban quản lý khu kinh tế, Thanh tra tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh; UBND huyện Krông Pa). *Năm 2019:* Có 11/20 sở, ban, ngành; 17/17 UBND cấp huyện đã thực hiện hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật; 09/20 sở, ban, ngành **không** thực hiện hoạt động điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật (Sở: Công thương, Giáo dục và Đào tạo, Lao động, Thương binh và Xã hội, Nội vụ, Xây dựng, Ngoại vụ; Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh).

⁴⁵ *Năm 2016:* Văn bản số 900/STP-QLXLVPHC&TDTHPL ngày 14/10/2016; *Năm 2017:* Văn bản số 924/STP-QLXLVPHC&TDTHPL ngày 15/9/2017; *Năm 2018:* Văn bản số 978/STP-QLXLVPHC&TDTHPL ngày 28/9/2018; *Năm 2019:* Văn bản số 1282/STP-QLXLVPHC&TDTHPL ngày 07/10/2019; văn bản số 1424/STP-QLXLVPHC&TDTHPL ngày 29/10/2019.

⁴⁶ *Năm 2011:* Báo cáo số 04/BC-STP ngày 05/01/2011; *Năm 2012:* Báo cáo số 147/BC-UBND ngày 16/11/2012; *Năm 2015:* Báo cáo số 184/BC-UBND ngày 02/12/2015; *Năm 2016:* Báo cáo số 145/BC-UBND ngày 04/11/2016; *Năm 2017:* Báo cáo số 163/BC-UBND ngày 13/10/2017; *Năm 2018:* Báo cáo số 124/BC-UBND ngày 12/10/2018; *Năm 2019:* Báo cáo số 134/BC-UBND ngày 14/10/2019.

⁴⁷ *Năm 2011:* Quyết định số 90/QĐ-UBND ngày 13/3/2012; *Năm 2012:* Quyết định số 157/QĐ-UBND ngày 02/4/2013; *Năm 2013:* Quyết định số 375/QĐ-UBND ngày 12/7/2013; *Năm 2014:* Quyết định số 94/QĐ-UBND ngày 06/3/2014; Quyết định số 449/QĐ-UBND ngày 29/7/2014; *Năm 2015:* Quyết định số 723/QĐ-UBND ngày 17/12/2014; Quyết định số 319/QĐ-UBND ngày 04/6/2015; *Năm 2016:* Quyết định số 893/QĐ-UBND ngày 30/12/2015.

⁴⁸ *Năm 2017:* Kế hoạch số 5842/KH-UBND ngày 20/12/2016; *Năm 2018:* Kế hoạch số 4597/KH-UBND ngày 26/12/2017; Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 09/01/2018; *Năm 2019:* Kế hoạch số 2897/KH-UBND ngày 25/12/2018; *Năm 2020:* Kế hoạch số 2887/KH-UBND ngày 17/12/2019.

tính là 15.863 văn bản. Kết quả rà soát VBQPPL: Số VBQPPL hết hiệu lực toàn bộ được công bố ở các cấp trên địa bàn tỉnh 1.383 văn bản; số VBQPPL đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới ở các cấp trên địa bàn tỉnh là 1.387 văn bản. Kết quả xử lý VBQPPL ở các cấp trên địa bàn tỉnh 1.352/1.387 văn bản⁽⁴⁹⁾ (đạt 97,47%).

+ *Công tác hệ thống hóa, xử lý VBQPPL*: Hệ thống hóa VBQPPL được tổ chức thực hiện định kỳ 05 năm một lần theo kế hoạch của UBND tỉnh⁽⁵⁰⁾. Theo đó, đã thực hiện 02 kỳ hệ thống hóa VBQPPL. Kết quả như sau:

- Kết quả hệ thống hóa, xử lý VBQPPL trong kỳ đầu theo Kế hoạch số 630/KH-UBND ngày 05/3/2014 của UBND tỉnh: Tổng số văn bản thuộc đối tượng hệ thống hóa là 3.169 văn bản, tổng số văn bản còn hiệu lực thi hành là 1.719 văn bản; tổng số văn bản hết hiệu lực một phần là 31 văn bản; tổng số văn bản hết hiệu lực toàn bộ là 1.405 văn bản; tổng số văn bản đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới là 78 văn bản. Kết quả xử lý VBQPPL sau hệ thống hóa là 78/78 văn bản (đạt 100%).

- Kết quả hệ thống hóa VBQPPL định kỳ theo Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 09/01/2018 của UBND tỉnh: Tổng số văn bản thuộc đối tượng hệ thống hóa là 2.034 văn bản; tổng số văn bản còn hiệu lực thi hành là 1.095 văn bản; tổng số văn bản hết hiệu lực một phần là 44 văn bản; tổng số văn bản hết hiệu lực toàn bộ là 939 văn bản; tổng số văn bản đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới là 185 văn bản. Kết quả xử lý VBQPPL sau hệ thống hóa là 185/185 văn bản (đạt 100%).

- Công tác kiểm tra VBQPPL

+ *Về tự kiểm tra văn bản QPPL*: UBND các cấp thực hiện tự kiểm tra 100% VBQPPL do UBND ban hành.

+ *Về kiểm tra văn bản theo thẩm quyền*: Số VBQPPL đã kiểm tra theo thẩm quyền là 27.108 văn bản; số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền là 40 văn bản; số văn bản trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền đã được xử lý là 40/40 văn bản (đạt 100%); văn bản không phải là VBQPPL nhưng có chứa QPPL là 56 văn bản.

+ *Kết quả tự kiểm tra, kiểm tra văn bản theo thẩm quyền*:

⁴⁹ Đối với 33 VBQPPL cấp tỉnh chưa hoàn thành việc xử lý, Chủ tịch UBND tỉnh đã phân công trách nhiệm tham mưu xử lý tại Văn bản số 140/UBND-NC ngày 16/01/2020 về việc triển khai thực hiện công tác rà soát VBQPPL và đang trong quá trình xây dựng dự thảo VBQPPL. Đối với 02 VBQPPL cấp huyện chưa hoàn thành xử lý, UBND cấp huyện đã triển khai nhiệm vụ xây dựng dự thảo VBQPPL.

⁵⁰ Kế hoạch số 630/KH-UBND ngày 05/3/2014 của UBND tỉnh về rà soát, hệ thống hóa VBQPPL trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 09/01/2018 của UBND tỉnh về hệ thống hóa VBQPPL định kỳ từ ngày 01/01/2014 đến ngày 31/12/2018 trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Phần lớn VBQPPL do HĐND, UBND các cấp ban hành đảm bảo đúng thẩm quyền về hình thức, nội dung; nội dung văn bản QPPL đảm bảo tính hợp hiến, tính hợp pháp và tính thống nhất với hệ thống pháp luật, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Qua tự kiểm tra VBQPPL: Không có văn bản trái pháp luật; văn bản có sai sót về căn cứ ban hành; văn bản có chứa QPPL nhưng không được ban hành bằng hình thức văn bản QPPL; văn bản có chứa QPPL hoặc có thể thức như văn bản QPPL do cơ quan, người không có thẩm quyền ban hành. Tuy nhiên, một số VBQPPL có sai sót về thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản đã được cơ quan ban hành văn bản đính chính⁽⁵¹⁾.

Qua kiểm tra văn bản theo thẩm quyền, còn một số văn bản trái pháp luật: Văn bản có sai sót về căn cứ ban hành, thể thức, kỹ thuật trình bày; văn bản có chứa QPPL nhưng không được ban hành bằng hình thức văn bản QPPL; văn bản có chứa QPPL hoặc có thể thức như văn bản QPPL do cơ quan, người không có thẩm quyền ban hành. Kết quả xử lý: Cơ quan ban hành VBQPPL đã thực hiện xử lý 100% văn bản.

c) Việc tổ chức triển khai hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh

- Tổ chức triển khai hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật: Hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách pháp luật do Trung ương ban hành cũng như HĐND, UBND các cấp ban hành trên địa bàn tỉnh được tổ chức triển khai thi hành đảm bảo đầy đủ, kịp thời, hiệu quả, ngay khi VBQPPL có hiệu lực thi hành. Sở Tư pháp giúp Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện đăng tải và cập nhật VBQPPL của HĐND, UBND tỉnh trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật thường xuyên, đầy đủ, kịp thời và chính xác; thường xuyên hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khai thác và sử dụng thông tin về VBQPPL của HĐND, UBND tỉnh trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.

Ngày 19/9/2019, UBND tỉnh ban hành văn bản số 2059/UBND-NC về thực hiện chỉ số CCHC của tỉnh trong lĩnh vực “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL”. Theo đó, tỉnh đã xây dựng chuyên mục “Lấy ý kiến đối với việc thực hiện các VBQPPL do HĐND, UBND ban hành” trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Cổng/Trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện đối với việc tổ chức thực hiện các VBQPPL do chính quyền địa phương ban hành nhằm đảm bảo tính chủ động của chính quyền địa phương trong việc nắm bắt các thông tin, phát hiện, xử lý kịp thời các vướng mắc, kiến nghị của các cơ quan, tổ

⁵¹ Quyết định số 526/QĐ-UBND ngày 04/7/2017 của UBND tỉnh về việc đính chính văn bản.

chức, cá nhân trong quá trình tổ chức thực hiện các VBQPPL; qua đó kịp thời tiến hành kiểm tra, rà soát các VBQPPL do HĐND, UBND các cấp ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới VBQPPL để đảm bảo hệ thống VBQPPL do chính quyền địa phương ban hành phù hợp với hệ thống pháp luật và tình hình kinh tế - xã hội của địa phương.

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật: Được triển khai thực hiện thường xuyên, kịp thời. Tỉnh đã ứng dụng CNTT và các phương tiện thông tin đại chúng để tuyên truyền, phổ biến những văn bản pháp luật mới ban hành có sức ảnh hưởng sâu rộng đến CBCCVN, tổ chức, cá nhân, những quy định pháp luật tác động trực tiếp đến xã hội⁽⁵²⁾ với hình thức đa dạng⁽⁵³⁾.

Tăng cường tiếp cận pháp luật, thực hiện các giải pháp thúc đẩy, nâng cao trách nhiệm của cơ quan, tổ chức và cá nhân trong việc triển khai các thiết chế tiếp cận pháp luật, bảo đảm đáp ứng nhu cầu nâng cao nhận thức pháp luật; thực hiện bảo vệ và phát huy quyền, lợi ích hợp pháp của công dân ngay tại cơ sở; phát huy vai trò của pháp luật trong đời sống xã hội, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa.

- Công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, địa phương: Công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách pháp luật được triển khai thực hiện toàn diện trên tất cả các ngành, lĩnh vực quản lý nhà nước, có trọng tâm, trọng điểm. Theo đó, chất lượng thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách pháp luật ngày càng được nâng cao (phát hiện, xử lý/kiến nghị xử lý kịp thời các sai sót trong tổ chức thực hiện chính sách pháp luật; kiến nghị sửa đổi, bổ sung, ban hành quy định pháp luật; công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra xử lý sau thanh tra, kiểm tra được đẩy mạnh về phương pháp, cách thức thực hiện, đảm bảo các kết luận thanh tra, kiến nghị kiểm tra được thực hiện nghiêm túc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động thanh tra, kiểm tra, công tác quản lý nhà nước).

1.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế

⁵² Quy định pháp luật về dân sự; hình sự; hôn nhân và gia đình; hộ tịch; đất đai; bảo vệ môi trường; an toàn giao thông; chế độ, chính sách đối với những người yếu thế trong xã hội; quyền và lợi ích hợp pháp của người dân và doanh nghiệp; phòng, chống tham nhũng, lãng phí; phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật; các quy định pháp luật liên quan trực tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh...

⁵³ Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua các phiên tòa xét xử lưu động, thông qua việc hòa giải các tranh chấp, mâu thuẫn trong nhân dân; thông qua việc khai thác Tủ sách pháp luật, tổ chức “Ngày pháp luật”; tuyên truyền, phổ biến pháp luật trực tiếp; thông qua việc biên soạn và cấp miễn phí tài liệu pháp luật; tổ chức hội nghị tập huấn, lớp bồi dưỡng kiến thức pháp luật cho đội ngũ những người thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; thông qua công tác thanh tra, kiểm tra; giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp công dân; tổ chức các cuộc (hội) thi tìm hiểu kiến thức pháp luật; sinh hoạt Câu lạc bộ pháp luật; biên tập, đăng tải tài liệu, tin, bài, ảnh trên các phương tiện thông tin đại chúng, Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương...

- Hệ thống VBQPPL của HĐND, UBND các cấp vẫn còn chồng chéo với số lượng VBQPPL được ban hành tương đối nhiều; một số VBQPPL ban hành trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền; tồn tại tình trạng VBQPPL có chứa nội dung chồng chéo, mâu thuẫn với VBQPPL do trung ương ban hành nhưng chưa được xử lý kịp thời.

- Việc ban hành VBQPPL quy định chi tiết nội dung được giao trong VBQPPL của cơ quan nhà nước cấp trên trong một số lĩnh vực chưa đảm bảo kịp thời, đầy đủ và quá trình thực hiện còn nhiều khó khăn trong việc xác định nội dung được giao quy định chi tiết tại các văn bản của cơ quan có thẩm quyền cấp trên.

- Triển khai nhiệm vụ xây dựng, ban hành VBQPPL trong một số trường hợp chưa đảm bảo kịp thời, kéo dài, mất nhiều thời gian.

- Thực hiện nhiệm vụ công tác tự kiểm tra VBQPPL còn hạn chế; chưa phát hiện văn bản trái pháp luật để kịp thời xử lý.

b) Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập

- Bất cập về thể chế:

+ Một số VBQPPL do cơ quan có thẩm quyền cấp trên ban hành nhưng khi triển khai áp dụng tại địa phương phát sinh khó khăn, vướng mắc dẫn đến việc không triển khai thực hiện được hoặc việc triển khai thực hiện không đồng bộ. Trong khi đó, công tác hướng dẫn, giải đáp các khó khăn, vướng mắc cho địa phương của các cơ quan trung ương đôi khi còn chưa kịp thời và thống nhất.

+ Một số VBQPPL của cơ quan nhà nước cấp trên giao địa phương quy định chi tiết nội dung đã được quy định cụ thể tại VBQPPL của cơ quan nhà nước cấp trên là không cần thiết, làm phát sinh nhiệm vụ xây dựng và ban hành VBQPPL ở địa phương, làm cho địa phương lúng túng và không thống nhất trong quá trình áp dụng pháp luật.

- Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thật sự quan tâm, nghiêm túc, kịp thời triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách thể chế (hiệu quả phối hợp trong triển khai nhiệm vụ cải cách thể chế còn hạn chế; chất lượng dự thảo VBQPPL được xây dựng chưa cao; triển khai nhiệm vụ xây dựng, kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL, xử lý hoặc tham mưu xử lý VBQPPL trong một số ngành, lĩnh vực chưa đảm bảo kịp thời, đầy đủ; thực hiện rà soát chưa đầy đủ VBQPPL thuộc trách nhiệm rà soát; thực hiện chưa đạt kết quả theo yêu cầu...)

- Một số cơ quan, đơn vị chưa thật sự chủ động trong việc theo dõi, nghiên cứu, tiếp cận các quy định pháp luật mới của Trung ương để tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh ban hành văn bản kịp thời.

- Việc bố trí nhân lực thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế còn hạn chế về số lượng, thiếu kinh nghiệm, kỹ năng, không ổn định (chưa quan tâm, bố trí người thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế hoặc giao nhiệm vụ cho người không có kinh nghiệm; việc nắm bắt quy trình còn hạn chế).

- Việc gửi văn bản về cơ quan có thẩm quyền để kiểm tra theo thẩm quyền chưa kịp thời, đầy đủ.

- Hệ thống cơ sở dữ liệu về VBQPPL của HĐND, UBND cấp huyện, cấp xã chưa đầy đủ, do đó việc tìm kiếm, tích hợp văn bản để làm cơ sở cho việc xây dựng, ban hành, kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL còn nhiều khó khăn và mất nhiều thời gian.

2. Cải cách TTHC

2.1. Kết quả đạt được

a) Cải cách TTHC trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành

Tỉnh đã ban hành hệ thống các văn bản chỉ đạo, tổ chức thực hiện các quy định của Chính phủ về công tác kiểm soát TTHC như: Quyết định số 03/2013/QĐ-UBND ngày 15/01/2013 của UBND tỉnh quy định áp dụng nội dung chi và mức chi cho các hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND ngày 29/01/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của cán bộ đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Về kiểm soát TTHC

- Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC theo các quy định của Chính phủ

Hàng năm, UBND tỉnh ban hành kế hoạch rà soát TTHC trọng tâm⁽⁵⁴⁾ và phân công trách nhiệm thực hiện kế hoạch rà soát cho các sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện. Kết quả rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC của các đơn vị được Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xây dựng báo cáo rà soát, đánh giá TTHC nhằm kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, thay thế,

⁵⁴ **Năm 2011:** Chưa thực hiện việc rà soát quy định TTHC; **Năm 2012:** Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 13/3/2012; **Năm 2013:** Quyết định số 110/QĐ-UBND ngày 23/02/2013; **Năm 2014:** Quyết định số 44/QĐ-UBND ngày 27/01/2014; **Năm 2015:** Quyết định số 710/QĐ-UBND ngày 09/12/2014; **Năm 2016:** Quyết định số 884/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 ; **Năm 2017:** Quyết định số 930/QĐ-UBND ngày 12/12/2016; **Năm 2018:** Quyết định số 930/QĐ-UBND ngày 28/12/2017; **Năm 2019:** Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 07/01/2019; **Năm 2020:** Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 08/01/2020.

bãi bỏ các quy định, TTHC không phù hợp, không cần thiết, cắt giảm chi phí, thời gian thực hiện TTHC cho các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Từ năm 2011 đến ngày 31/5/2020, tỉnh tiến hành rà soát 396 TTHC⁽⁵⁵⁾.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh:

+ Từ năm 2011 đến ngày 27/5/2020, tỉnh đã tiếp nhận 47 phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC. Nội dung phản ánh, kiến nghị tập trung chủ yếu về việc chậm giải quyết hồ sơ TTHC, phản ánh việc cán bộ địa chính gây khó khăn, những nhiều khi giải quyết hồ sơ TTHC liên quan đến đất đai... Qua tiếp nhận, các phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC đã được chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền để kiểm tra, giải quyết dứt điểm và báo cáo UBND tỉnh.

+ Kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh hằng năm luôn đạt từ 89% trở lên⁽⁵⁶⁾.

- Việc cập nhật, công bố TTHC theo quy định

Trong giai đoạn 2011-2020 (tính đến ngày 31/3/2020), tỉnh đã ban hành 394 quyết định công bố TTHC, tổng số TTHC ở 3 cấp chính quyền (tỉnh, huyện, xã) còn hiệu lực là 1.972 TTHC, trong đó, cấp tỉnh: 1.479 TTHC, cấp huyện: 325 TTHC, cấp xã: 168 TTHC⁽⁵⁷⁾.

c) Công khai TTHC theo quy định của Chính phủ

Các quyết định công bố sau khi ban hành được UBND tỉnh gửi đến Cục Kiểm soát TTHC - Văn phòng Chính phủ và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC; đồng thời, các đơn vị, địa phương niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả, công khai trên Trang thông tin điện tử của đơn vị tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu, thực hiện. Bên cạnh đó, Văn phòng UBND tỉnh công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

d) Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

⁵⁵ Năm 2012: 261 TTHC; Năm 2013: 23 TTHC; Năm 2014: 31 TTHC; Năm 2015: 17 TTHC; Năm 2016: 20 TTHC; Năm 2017: 18 TTHC; Năm 2018: 11 TTHC; Năm 2019: 9 TTHC (6 TTHC theo kế hoạch và 03 TTHC phát sinh trong quá trình rà soát); Năm 2020: đang tiến hành rà soát, đánh giá 06 TTHC theo kế hoạch.

⁵⁶ Kết quả xử lý TTHC của các đơn vị, địa phương được công khai tại địa chỉ: <http://dichvucong.qialai.gov.vn> và kết nối, cung cấp thông tin theo thời gian thực với Cổng thông tin điện tử Chính phủ, Cổng dịch vụ công tỉnh.

⁵⁷ Báo cáo số 16/BC-VP.

- Đến ngày 31/5/2020, có 100% các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh đã triển khai mô hình “Một cửa”; có 19/19 sở, ban, ngành tỉnh (đạt 100%)⁽⁵⁸⁾; 17/17 UBND huyện, thị xã, thành phố (đạt 100%) và 220/220 UBND xã, phường, thị trấn (đạt 100%) đã triển khai mô hình “Một cửa điện tử liên thông”⁽⁵⁹⁾ trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Kết quả xử lý TTHC của các đơn vị, địa phương được công khai tại địa chỉ: <http://dichvucong.gialai.gov.vn> và kết nối, cung cấp thông tin theo thời gian thực với Cổng thông tin điện tử Chính phủ, Cổng dịch vụ công tỉnh. Hệ thống tích hợp chức năng xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết trễ hạn, cung cấp tính năng tra cứu hồ sơ, tích hợp với ứng dụng Zalo để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ và tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị. Năm 2019, phần mềm “Một cửa điện tử liên thông” được tỉnh nâng cấp để tiếp nhận, luân chuyển giải quyết hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai.

- UBND tỉnh ban hành Quyết định số 319/QĐ-UBND ngày 09/7/2018 về thành lập Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và các văn bản chỉ đạo, triển khai khác liên quan⁽⁶⁰⁾, Trung tâm đi vào hoạt động từ ngày 04/9/2018.

- UBND tỉnh ban hành Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/02/2020 về Đề án “Thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện” (viết tắt là Quyết định số 70/QĐ-UBND), Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 09/3/2020 của UBND tỉnh về Quy chế phối hợp quản lý việc thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện (viết tắt là Quyết định số 310/QĐ-UBND). Đến ngày 31/5/2020, đã thí điểm theo đề án và nhân rộng việc thí điểm đối với các địa phương ngoài đề án về thực hiện chuyển giao bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC sang Bưu điện cùng cấp làm việc tại: Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, 10 UBND cấp huyện⁽⁶¹⁾, 08 UBND cấp xã⁽⁶²⁾.

đ) Về tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4

⁵⁸ Sở Ngoại vụ không triển khai do không có TTHC.

⁵⁹ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

⁶⁰ Quyết định số 80/QĐ-VP ngày 31/8/2018 của Văn phòng UBND tỉnh về Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Quyết định số 742/QĐ-UBND ngày 29/7/2019 của UBND tỉnh ban hành danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Quyết định số 386/QĐ-UBND ngày 13/8/2018 của UBND tỉnh về phê duyệt danh sách CCVC được bố trí làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thông báo số 87/TB-VP ngày 31/8/2018 của Văn phòng UBND tỉnh về thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết các TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh.

⁶¹ Chư Sê; Mang Yang; Ia Grai; TP.Pleiku; Chư Păh; Phú Thiện; Chư Puh; Chư Prông; Krông Pa; Đak Pơ.

⁶² Thị trấn Phú Hòa; Thị trấn Chư Prông; Thị trấn Đak Pơ; Thị trấn Phú Thiện; xã Ia Tô; xã Đăk Yă; xã Ia Hrú; xã Ia Rsum.

Trong giai đoạn 2016-2019, tỉnh đã xây dựng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, tích hợp tại Cổng dịch vụ công tỉnh. Năm 2020, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 2575/KH-UBND ngày 18/11/2019 về cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh Gia Lai đến năm 2021. Hiện nay, toàn tỉnh có 1.972 TTHC, tất cả đều được cung cấp ở mức độ 2, trong đó có 325 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 150 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được tích hợp tại Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh⁽⁶³⁾.

Tỉnh xây dựng, cung cấp thí điểm một số DVCTT mức độ 3 và 4 thông qua các ứng dụng trên các thiết bị di động (máy tính bảng, điện thoại thông minh...) và tích hợp trên ứng dụng Zalo⁽⁶⁴⁾; tỉnh đã tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn và UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với bưu chính, viễn thông, ngân hàng... hỗ trợ người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến; phối hợp với Bưu điện tỉnh thực hiện trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI và phối hợp với Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh để hướng dẫn cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh sử dụng.

Năm 2019, tỉnh tiến hành nâng cấp Cổng dịch vụ công của tỉnh đáp ứng yêu cầu của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018, kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia; tỉnh cũng đã đăng tải bộ 500 câu hỏi/trả lời về các vấn đề liên quan đến thực hiện TTHC lên Cổng dịch vụ công.

e) Về triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI

UBND tỉnh ban hành văn bản số 5905/UBND-NC ngày 26/12/2016 về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của Bưu điện tỉnh Gia Lai và triển khai thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện. Tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI của các đơn vị, địa phương tham gia đề án thí điểm này tăng lên đáng kể (tỷ lệ 41%). Trong giai đoạn năm 2017-2019, Bưu điện tỉnh Gia Lai đã tiếp nhận 94.903 hồ sơ sử dụng dịch vụ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI⁽⁶⁵⁾.

g) Sáng kiến, giải pháp cải cách TTHC

Các sáng kiến, giải pháp về cải cách TTHC được nêu tại Khoản 1.5, Mục 1, Phần I, báo cáo này.

⁶³ Báo cáo số 252/BC-STTTT.

⁶⁴ Triển khai tại Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Kế hoạch và Đầu tư.

⁶⁵ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế

- Một số CBCC vẫn chưa nhận thức đầy đủ về nội dung, vai trò và tầm quan trọng của công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC dẫn đến việc tham mưu chỉ đạo chưa thật sự quyết liệt; một số nội dung của công tác này tại một số cơ quan, đơn vị còn chưa thực hiện theo đúng quy định.

- Các đơn vị đề xuất phương án đơn giản hóa chủ yếu thiên về cắt giảm thời gian thực hiện thủ tục mà chưa rà soát các quy định TTHC còn bất cập, không cần thiết, không phù hợp hoặc không đáp ứng các quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ, chưa thực sự cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Còn tình trạng niêm yết TTHC cũ, hết hiệu lực hoặc chưa đúng yêu cầu.

b) Nguyên nhân

- Về mặt chủ quan, lãnh đạo một số cơ quan, đơn vị chỉ đạo thiếu quyết liệt đối với công tác kiểm soát TTHC, việc tổ chức thực hiện chưa đồng bộ, kịp thời. Công tác kiểm tra, đánh giá chưa thường xuyên; năng lực, trình độ của một bộ phận CBCC còn hạn chế.

- Sự phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị, bộ phận liên quan trên một số lĩnh vực chưa chặt chẽ, đồng bộ.

3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

3.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

a) Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy của UBND, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện

- Tình hình triển khai các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy:

UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố rà soát, đối chiếu quy định mới so với quy định cũ để làm rõ những thay đổi so với quy định trước đây cả về nhiệm vụ và tổ chức bộ máy; đề xuất ý kiến riêng cho phù hợp với đặc thù địa phương. Hầu hết các cơ quan, đơn vị được cấp thẩm quyền quy định lại chức năng, nhiệm vụ đúng theo hướng dẫn của thông tư; xác định lại số lượng cấp phó phù hợp với quy định mới; số lượng đầu mối phòng, đơn vị trực thuộc sở, phòng chuyên môn thuộc huyện cũng được xác định lại theo quy định thống nhất của từng bộ ngành cấp trên.

- Kết quả sắp xếp tổ chức bộ máy của tỉnh:

+ Mô hình tổ chức các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện giai đoạn 2011-2016: Thực hiện theo Nghị định số 13/2008/NĐ-CP, Nghị định số

14/2008/NĐ-CP của Chính phủ về sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện.

Ở cấp tỉnh, sắp xếp lại từ 22 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh còn 18 cơ quan chuyên môn theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực. Một số tổ chức mới cũng được hình thành⁽⁶⁶⁾ theo đúng quy định của Trung ương đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ quản lý mới phát sinh, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh được tổ chức chung trong một cơ quan theo đúng tinh thần của Nghị quyết số 545/NQ-UBTVQH12 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. Ở cấp huyện, sắp xếp lại từ 13 cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện xuống còn 12 cơ quan. Trong quá trình sắp xếp đã xác định rõ cơ cấu tổ chức cơ quan chuyên môn phù hợp với từng loại hình đơn vị hành chính cấp tỉnh, cấp huyện và theo phân loại đô thị với nông thôn.

+ Mô hình tổ chức các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện giai đoạn 2016 đến nay: Thực hiện theo Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là Nghị định số 24/2014/NĐ-CP); Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (viết tắt là Nghị định số 37/2014/NĐ-CP); Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế và thông tư hướng dẫn của các bộ ngành trung ương.

Đến nay, tỉnh có 19/19 sở, ban, ngành được UBND tỉnh quy định lại chức năng nhiệm vụ. Đối với các cơ quan chuyên môn cấp huyện, UBND tỉnh giao UBND cấp huyện chủ động thực hiện, hiện tại có 17/17 huyện, thị xã, thành phố đã quy định lại chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn trực thuộc theo hướng dẫn và quy định của các bộ, ngành liên quan.

- Tình hình quản lý biên chế; thực hiện tinh giản biên chế của tỉnh

Việc quản lý biên chế, số lượng người làm việc được thực hiện đúng theo quy định của trung ương về định mức biên chế, vị trí việc làm, quy trình, thẩm quyền xây dựng kế hoạch, điều chỉnh biên chế, phân bổ biên chế, xác định nhu cầu sử dụng.

UBND tỉnh ban hành Quyết định số 383/QĐ-UBND ngày 25/4/2016 phê duyệt Kế hoạch tinh giản biên chế của tỉnh giai đoạn 2015-2021 trong từng cơ quan, đơn vị, kể cả hành chính lẫn sự nghiệp và triển khai thực hiện. Tuy nhiên, để đảm bảo đủ tỷ lệ theo Kết luận số 17-KL/TW của Bộ Chính trị, UBND tỉnh đã xin chủ trương Thường trực Tỉnh ủy và ban hành Quyết định số 462/QĐ-UBND ngày

⁶⁶ Chi cục Bảo vệ Môi trường, Chi cục Dân số Kế hoạch hoá gia đình, các trung tâm chuyên ngành...

18/4/2018 về điều chỉnh, bổ sung kế hoạch tinh giản biên chế hành chính, sự nghiệp của tỉnh Gia Lai giai đoạn 2015-2021.

Kết quả thực hiện tinh giản biên chế đến hết ngày 31/03/2020:

+ Biên chế công chức: Số được giao trong giai đoạn 2015-2020 là 17.485 biên chế⁽⁶⁷⁾. Tỷ lệ tinh giản biên chế đến năm 2020 là 8,9%. Năm 2021 sẽ tiếp tục tinh giản đạt tỷ lệ tối thiểu 10% biên chế so với năm 2015.

+ Số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập: Số được giao trong giai đoạn 2015-2020 là 110.742 biên chế⁽⁶⁸⁾. Tính trong giai đoạn 2018-2020 đã giảm 7,5% biên chế sự nghiệp theo Nghị quyết số 39-NQ/TW. Trong năm 2021 sẽ giảm đủ tối thiểu 10% biên chế sự nghiệp theo quy định.

+ Tính đến thời điểm ngày 20/4/2020, kết quả thực hiện lộ trình tinh biên chế đã giảm được 2.389 biên chế (đạt 7,6%)⁽⁶⁹⁾ và 128 chỉ tiêu hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP (đạt 8,22%). Tỷ lệ này đạt mục tiêu tinh giản biên chế theo lộ trình quy định của trung ương.

+ Kết quả giải quyết chính sách tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP tính đến ngày 30/6/2020 là: 1.077 đối tượng⁽⁷⁰⁾.

- Tình hình triển khai thực hiện quy chế làm việc của tỉnh:

UBND tỉnh ban hành Quyết định số 17/2016/QĐ-UBND ngày 30/3/2016 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 32/2011/QĐ-UBND ngày 11/11/2011 về Quy chế làm việc của UBND tỉnh Gia Lai nhiệm kỳ 2011-2016; Quyết định số 629/QĐ-UBND ngày 20/9/2016 về ban hành Quy chế hoạt động của UBND tỉnh nhiệm kỳ 2016-2021; Quyết định số 18/2016/QĐ-UBND ngày 30/3/2016 ban hành Quy chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao...

Ngày 16/6/2017, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 568/QĐ-UBND về thành lập Tổ Công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh. Trong giai đoạn 2017-2019, Tổ công tác đã xây dựng kế hoạch cụ thể hằng năm và tổ chức kiểm tra được 22 đơn vị, địa phương.

⁶⁷ Năm 2015: 3.074 biên chế; Năm 2016: 3.023 biên chế; Năm 2017: 2.976 biên chế; Năm 2018: 2.929 biên chế; Năm 2019: 2.771 biên chế (đã cắt chuyển 97 biên chế công chức quản lý thị trường về cho Bộ Công Thương); Năm 2020: 2.712 biên chế.

⁶⁸ Năm 2015, 2016, 2017: 28.141 (sau khi đã tách 130 biên chế hội ra khỏi biên chế sự nghiệp); Năm 2018: 27.437; Năm 2019: 27.934 chỉ tiêu (giảm 704 biên chế nhưng được Trung ương bổ sung 1.201 biên chế mầm non); Năm 2020: 27.230 biên chế.

⁶⁹ Trong đó: 265 biên chế công chức (đạt 8,9%); 2.124 biên chế sự nghiệp (đạt 7,5%).

⁷⁰ Số đối tượng này nằm trong tổng số biên chế cắt giảm, trong đó: 57 đối tượng khỏi Đảng, 137 đối tượng khỏi hành chính, 721 đối tượng khỏi sự nghiệp, 151 đối tượng khỏi xã, 01 hội, 02 đối tượng HĐLĐ theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP, 08 đối tượng doanh nghiệp.

Sau kiểm tra, Tổ Công tác đề nghị các đơn vị, địa phương khắc phục ngay những tồn tại trong việc thực hiện các nhiệm vụ quan trọng do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao⁽⁷¹⁾.

b) Đánh giá mô hình tổ chức và chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương

Mô hình tổ chức chính quyền địa phương trước năm 2016 được thực hiện theo Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003, theo đó, tất cả các cấp hành chính của tỉnh Gia Lai⁽⁷²⁾ đều tổ chức HĐND, UBND⁽⁷³⁾. Sau năm 2016, tổ chức chính quyền địa phương tỉnh Gia Lai được điều chỉnh theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, cơ cấu tổ chức HĐND, UBND được điều chỉnh lại theo mô hình chính quyền ở đô thị và chính quyền ở nông thôn⁽⁷⁴⁾.

HĐND các cấp của tỉnh đã thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo luật định. HĐND cấp huyện, cấp xã tăng cường các hoạt động giám sát theo chức năng, quyền hạn, thực hiện hiệu quả chương trình hành động trong nhiệm kỳ. Kỳ họp của HĐND cũng có nhiều đổi mới, chất lượng, các nghị quyết được thông qua đảm bảo đúng luật và thể hiện rõ vai trò cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương. HĐND cấp trên thường xuyên duy trì mối liên hệ với Thường trực HĐND cấp dưới để nắm bắt thông tin, phối hợp chặt chẽ trong hoạt động giám sát và tổ chức cho các đại biểu HĐND tiếp xúc cử tri.

Hoạt động của UBND luôn được thực hiện nghiêm túc theo quy chế làm việc được xây dựng từ đầu nhiệm kỳ, chất lượng, hiệu quả trong điều hành, quản lý hành chính nhà nước được nâng lên. Trong các phiên họp định kỳ, UBND tỉnh mời thêm đại diện Thường trực HĐND, Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh cùng dự để đánh giá tình hình kinh tế - xã hội, bàn các biện pháp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, đề ra kế hoạch, giải pháp triển khai tiếp theo. Mối quan hệ công tác giữa các sở, ban, ngành tỉnh với UBND cấp huyện và cơ quan

⁷¹ Báo cáo số 16/BC-VP.

⁷² Gồm cấp tỉnh, 17 huyện, thị xã, thành phố và 222 xã, phường, thị trấn.

⁷³ **HĐND:** Nhiệm kỳ 2011-2016, cấp tỉnh: 01 Chủ tịch, 01 Phó Chủ tịch, 01 Ủy viên Thường trực và 04 Ban: Kinh tế và Ngân sách, Văn hóa - Xã hội, Pháp chế, Dân tộc. Cấp huyện: 17 Chủ tịch, 17 Phó Chủ tịch, 15 Ủy viên Thường trực và 02 Ban: Kinh tế - Xã hội, Pháp chế. Cấp xã: 222 Chủ tịch, 219 Phó Chủ tịch. **UBND:** Nhiệm kỳ 2011-2016, cấp tỉnh: 01 Chủ tịch, 04 Phó Chủ tịch, 06 Ủy viên. Cấp huyện: 16 Chủ tịch, 40 Phó Chủ tịch, 73 Ủy viên. Cấp xã: 214 Chủ tịch, 343 Phó Chủ tịch, 323 Ủy viên.

⁷⁴ **HĐND:** Nhiệm kỳ 2016-2021, cấp tỉnh: 01 Chủ tịch, 02 Phó Chủ tịch, 05 Ủy viên, 01 Chánh Văn phòng HĐND và 04 Ban. Cấp huyện: 15 Chủ tịch, 33 Phó Chủ tịch, 47 Ủy viên và 02 Ban, nơi có đông đồng bào dân tộc thiểu số được thành lập thêm Ban Dân tộc. Cấp xã: 214 Chủ tịch, 198 Phó Chủ tịch và 02 Ban: Kinh tế - Xã hội, Pháp chế. **UBND:** Nhiệm kỳ 2016-2021, cấp tỉnh: 01 Chủ tịch, 04 Phó Chủ tịch, 19 Ủy viên. Cấp huyện: 17 Chủ tịch, 35 Phó Chủ tịch, 212 Ủy viên. Cấp xã: 218 Chủ tịch, 238 Phó Chủ tịch, 303 Ủy viên (Đến tháng 02/2020, số đơn vị hành chính cấp xã trên địa bàn tỉnh còn 220 đơn vị, giảm 02 đơn vị do sắp xếp theo Nghị quyết số 859/NQ-UBTVQH14 ngày 10/01/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội).

chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn cấp huyện với UBND cấp xã được củng cố và ngày càng chặt chẽ, đảm bảo tính linh hoạt, linh động trong thực thi nhiệm vụ, từ đó tạo nên chuyển biến tích cực trong việc giải quyết các công việc phối hợp liên ngành góp phần thực hiện tốt các chủ trương, chính sách, chương trình, kế hoạch trên địa bàn tỉnh.

c) Về phân cấp quản lý

- Việc đề xuất đẩy mạnh phân cấp đối với các ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của tỉnh: UBND tỉnh đã điều chỉnh các quyết định phân cấp trong quản lý tài nguyên, đầu tư, quản lý ngân sách và quản lý công tác tổ chức nhà nước cho phù hợp với yêu cầu quản lý trong giai đoạn mới⁽⁷⁵⁾.

- Việc thực hiện các quy định phân cấp tại địa phương: Qua theo dõi, phản ánh từ các cơ quan, địa phương tỉnh đã thực hiện thống nhất quy định phân cấp quản lý theo thẩm quyền, bảo đảm đúng quy định của pháp luật.

- Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh đã phân cấp cho cơ quan hành chính cấp dưới: Việc kiểm tra, giám sát định kỳ đối với các nội dung đã phân cấp cho các cơ quan, đơn vị, địa phương được kết hợp trong kiểm tra công tác CCHC của tỉnh, kiểm tra chuyên ngành của các cơ quan cấp tỉnh và đã có báo cáo theo quy định.

- Xử lý các vấn đề về phân cấp được phát hiện sau khi tiến hành kiểm tra: Giai đoạn 2011-2020 tỉnh chưa có vi phạm.

d) Về kiểm tra, đánh giá tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh

- Công tác xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra: Căn cứ hướng dẫn của Thanh tra Bộ Nội vụ, Thanh tra tỉnh, hằng năm Sở Nội vụ xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra công tác nội vụ⁽⁷⁶⁾ và thực hiện chế độ báo cáo kết quả công tác

⁷⁵ Ban hành Quyết định số 26/2018/QĐ-UBND ngày 31/10/2018 quy định quản lý công tác nội vụ thuộc tỉnh Gia Lai thay thế Quyết định số 04/2013/QĐ-UBND ngày 22/01/2013 của UBND tỉnh trong quản lý tài nguyên, đầu tư, quản lý ngân sách và quản lý công tác tổ chức nhà nước; Quyết định 31/2018/QĐ-UBND ngày 18/12/2018 của UBND tỉnh phân cấp thẩm quyền ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn tỉnh Gia Lai... Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số 26/2016/NQ-HĐND ngày 08/12/2016 quy định phân cấp nguồn thu, nhiệm vụ chi và định mức phân bổ dự toán chi thường xuyên ngân sách địa phương cho thời kỳ 2017-2020 trên địa bàn tỉnh Gia Lai...

⁷⁶ **Năm 2011:** Kế hoạch số 23/KHTTr-SNV ngày 15/11/2010; **Năm 2012:** Kế hoạch số 26/KHTTr-SNV ngày 16/11/2011; **Năm 2013:** Kế hoạch số 24/KHTTr-SNV ngày 09/11/2012; **Năm 2014:** Quyết định số 1382/QĐ-SNV ngày 08/11/2013; **Năm 2015:** Quyết định số 1552/QĐ-SNV ngày 12/11/2014; **Năm 2016:** Quyết định số 1566/QĐ-SNV ngày 09/11/2015; **Năm 2017:** Quyết định số 1841/QĐ-SNV ngày 25/11/2016; **Năm 2018:** Quyết định số 1722/QĐ-SNV ngày 04/12/2017; **Năm 2019:** Quyết định số 1773/QĐ-SNV ngày 07/12/2018, Quyết định số 92/QĐ-SNV ngày 16/01/2019 (điều chỉnh), Quyết định số 1550/QĐ-SNV ngày 11/10/2019 (phê duyệt điều chỉnh); **Năm 2020:** Quyết định số 1921/QĐ-SNV ngày 09/12/2019.

thanh tra; công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác phòng, chống tham nhũng đúng quy định⁽⁷⁷⁾.

- Kết quả thực hiện kế hoạch: Giai đoạn 2011-2020, Sở Nội vụ tổ chức thực hiện và ban hành kết luận thanh tra 93 cuộc tại 123 đơn vị⁽⁷⁸⁾. Sau kiểm tra đã xử lý hoặc kiến nghị xử lý 100% vấn đề phát hiện.

đ) Cải cách và triển khai trên diện rộng cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công

- Giai đoạn năm 2011-2015: Tiếp tục thực hiện Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/04/2006 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Một số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục đào tạo đã chủ động liên doanh, liên kết, mở rộng dịch vụ, tăng quy mô, chất lượng phục vụ, đổi mới trang thiết bị, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân và xã hội.

- Giai đoạn 2016-2020: Thực hiện theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 141/2016/NĐ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác. Trong lĩnh vực y tế, việc kết cấu chi phí trực tiếp và tiền lương vào giá dịch vụ khám, chữa bệnh là bước đi cần thiết trong lộ trình tính đúng, tính đủ chi phí dịch vụ y tế, từng bước giảm dần gánh nặng ngân sách nhà nước cho công tác khám, chữa bệnh, đẩy mạnh thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính của các cơ sở khám, chữa bệnh công lập.

- Thực hiện Chương trình hành động số 64-CTr/TU ngày 05/6/2018 của Tỉnh ủy Gia Lai về thực hiện Nghị quyết số 19-NQ/TW, ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức, quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập,

⁷⁷ **Năm 2011:** Báo cáo số 1490/BC-TTr ngày 08/11/2011; **Năm 2012:** Báo cáo số 23/BC-TTr ngày 22/10/2012; **Năm 2013:** Báo cáo số 23/BC-TTr ngày 20/11/2013; **Năm 2014:** Báo cáo số 1616/BC-TTr ngày 25/11/2014; **Năm 2015:** Báo cáo số 1587/BC-SNV ngày 11/11/2015, Báo cáo số 74/BC-SNV ngày 14/01/2016; **Năm 2016:** Báo cáo số 1685/BC-SNV ngày 04/11/2016, Báo cáo số 122/BC-SNV ngày 06/02/2017; **Năm 2017:** Báo cáo số 1511/BC-SNV ngày 26/10/2017, Báo cáo số 169/BC-SNV ngày 01/02/2018; **Năm 2018:** Báo cáo số 1511/BC-SNV ngày 26/10/2017, Báo cáo số 195/BC-SNV ngày 14/02/2019; **Năm 2019:** Báo cáo số 1511/BC-SNV ngày 26/10/2017, Báo cáo số 2040/BC-SNV ngày 31/12/2019; **Năm 2020:** Đang triển khai.

⁷⁸ **Năm 2011:** 5 cuộc, 14 đơn vị; **Năm 2012:** 5 cuộc, 11 đơn vị; **Năm 2013:** 5 cuộc, 10 đơn vị; **Năm 2014:** 5 cuộc, 12 đơn vị; **Năm 2015:** 9 cuộc, 12 đơn vị; **Năm 2016:** 10 cuộc, 10 đơn vị; **Năm 2017:** 12 cuộc, 12 đơn vị; **Năm 2018:** 14 cuộc, 14 đơn vị; **Năm 2019:** 14 cuộc, 14 đơn vị; **Năm 2020:** 14 cuộc, 14 đơn vị (Đến ngày 31/5/2020 đã triển khai 6/14 cuộc, đạt 42,85%).

tỉnh đã sắp xếp các đơn vị sự nghiệp trực thuộc⁽⁷⁹⁾ và nâng cao mức độ tự chủ của các đơn vị sự nghiệp⁽⁸⁰⁾.

e) Việc thực hiện sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã

Ngày 17/5/2018, UBND tỉnh ban hành văn bản số 1002/UBND-NC về triển khai Kế hoạch số 120-KH/TU ngày 19/3/2018 của Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) “Một số vấn đề tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”. Kết quả rà soát, trên địa bàn tỉnh có 02 đơn vị hành chính cấp xã chưa đạt 50% tiêu chuẩn tối thiểu về diện tích tự nhiên và quy mô dân số là xã Chư HDrông thuộc thành phố Pleiku và xã Chư Jôr thuộc huyện Chư Păh.

Thực hiện Nghị quyết số 859/NQ-UBTVQH14 ngày 10/01/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã thuộc tỉnh Gia Lai, tỉnh đã nhập xã Chư HDrông vào Phường Chi Lăng thuộc thành phố Pleiku và nhập xã Chư Jôr vào xã Chư Đang Ya thuộc huyện Chư Păh, 02 đơn vị hành chính cấp xã mới đã ra mắt bộ khung tổ chức bộ máy hệ thống chính trị vào ngày 28/02/2020 và đã bố trí, sắp xếp cán bộ chủ chốt ở đơn vị hành chính mới; đồng thời tiến hành rà soát, lập danh sách đội ngũ CBCC, người hoạt động không chuyên trách còn công tác theo đúng quy định của đảng, chính quyền, mặt trận đoàn thể, gắn với số lượng, cơ cấu, chức vụ, chức danh quy định; lập danh sách dôi dư để có lộ trình thực hiện sắp xếp.

3.2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế

- Về tổ chức bộ máy: Việc xây dựng đề án kiện toàn, sắp xếp bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp theo Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về tiếp tục đổi mới sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực hiệu quả (viết tắt là Nghị quyết số 18-NQ/TW), Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập (viết tắt là Nghị quyết số 19-NQ/TW) của một số cơ quan, địa

⁷⁹ Thành lập Bảo tàng tỉnh Gia Lai trực thuộc Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch trên cơ sở hợp nhất Bảo tàng Hồ Chí Minh chi nhánh Gia Lai - Kon Tum, Bảo Tàng tỉnh và Ban Quản lý Quảng trường Đại Đoàn Kết; sáp nhập Trung tâm Văn hóa, Điện ảnh và Du lịch vào Nhà hát ca múa nhạc tổng hợp Đam San trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Hợp nhất 06 Trung tâm y tế dự phòng (Trung tâm y tế dự phòng, Trung tâm phòng chống bệnh xã hội, Trung tâm phòng chống HIV/AIDS, Trung tâm phòng chống sốt rét, ký sinh trùng, Trung tâm chăm sóc sức khỏe sinh sản, Trung tâm Truyền thông giáo dục sức khỏe) thành Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh.

⁸⁰ Nâng cao mức độ tự chủ của Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học, Trung tâm Giáo dục thường xuyên, Bệnh viện Nhi, Bệnh viện 331, Nhà khách UBND tỉnh thành đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo chi hoạt động. Tham gia ý kiến phân loại Phòng công chứng số 2 là đơn vị sự nghiệp tự đảm bảo chi thường xuyên và chi đầu tư.

phương chưa đạt yêu cầu, gây khó khăn cho việc xây dựng phương án sắp xếp của tỉnh.

- Về xây dựng chính quyền: Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 không quy định việc thành lập Tổ đại biểu HĐND cấp xã, gây khó khăn trong hoạt động tiếp xúc cử tri đối với đại biểu HĐND cấp xã; hướng dẫn việc bầu Ủy viên UBND chưa rõ ràng dẫn đến nhiều cách hiểu khác nhau về việc bầu Ủy viên UBND trước khi bổ nhiệm hay bổ nhiệm chức danh cấp trưởng ngành, cơ quan chuyên môn của UBND trước khi bầu; việc tổ chức hội nghị trao đổi, đối thoại giữa UBND cấp xã với nhân dân theo quy định tại Điều 125 đã được đơn đốc thực hiện, tuy nhiên chưa có quy định, hướng dẫn cụ thể về tổ chức, nội dung, quy mô hội nghị gây khó khăn, lúng túng cho UBND cấp xã trong quá trình tổ chức thực hiện; cấp xã loại II được bố trí 01 Phó Chủ tịch nên gặp khó khăn trong công tác chỉ đạo, thực hiện nhiệm vụ ở cơ sở.

b) Nguyên nhân

- Trung ương chưa ban hành nghị định mới thay thế Nghị định số 24/2014/NĐ-CP; Nghị định số 37/2014/NĐ-CP do đó tỉnh gặp lúng túng trong quá trình triển khai sắp xếp tinh gọn bộ máy, sáp nhập đơn vị sự nghiệp theo Nghị quyết số 18-NQ/TW, Nghị quyết số 19-NQ-TW.

- VBQPPL của trung ương vẫn còn nhiều bất cập, thiếu tính ổn định, thiếu văn bản hướng dẫn chi tiết để địa phương triển khai thực hiện thống nhất.

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

4.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được

a) Kết quả triển khai và thực hiện các nội dung về cải cách chế độ công vụ, công chức

- Về cơ cấu CCVC theo vị trí việc làm:

Tính đến ngày 31/12/2019⁽⁸¹⁾, tổng đội ngũ CBCCVC trên địa bàn tỉnh có 27.648 người: Công chức hành chính khối nhà nước có 2.453 người (Trong đó có 208/2.453 người là người dân tộc thiểu số Jrai, Bahnar và dân tộc khác, chiếm tỷ lệ 8,47%); viên chức khối nhà nước có 25.195 người (Trong đó có 3.678/25.195 người là người dân tộc thiểu số Jrai, Bahnar và dân tộc khác, chiếm tỷ lệ 14,59%).

⁸¹ Báo cáo số 528/BC-SNV ngày 14/04/2020 của Sở Nội vụ về kết quả xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC và kết quả triển khai thực hiện chính sách tiền lương cho CBCCVC của tỉnh theo quy định giai đoạn 2011-2020 (viết tắt là Báo cáo 528/BC-SNV).

+ Về trình độ chuyên môn: Trung cấp 4.853 người, cao đẳng 2.593 người, đại học 18.575 người, thạc sĩ và tương đương 1.175 người, tiến sĩ và tương đương 23 người.

+ Về trình độ lý luận chính trị: 41 người cử nhân, 876 người cao cấp, 3.339 người trung cấp, 5.861 người sơ cấp.

- Việc thực hiện đổi mới công tác quản lý CBCCVC của tỉnh

+ Việc tuyển dụng; thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo nguyên tắc cạnh tranh; thực hiện thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý; chính sách thu hút người tài vào bộ máy hành chính: Việc tuyển dụng, nâng ngạch, thăng hạng CCVC được thực hiện theo quy định của pháp luật, bảo đảm nguyên tắc cạnh tranh, công khai, minh bạch theo vị trí việc làm, chỉ tiêu biên chế, số lượng người làm việc được giao hằng năm. Kết quả thi tuyển, xét tuyển trong giai đoạn 2011-2020 được 546 công chức (Trong đó có 62/546 công chức là người dân tộc thiểu số, chiếm 11,35%)⁽⁸²⁾ và 5.233 viên chức (Trong đó có 995/5.233 viên chức là người dân tộc thiểu số, chiếm 19,01%)⁽⁸³⁾.

+ Đổi mới công tác đánh giá, phân loại CBCCVC: Được thực hiện theo phân cấp thẩm quyền. Kết quả đánh giá, phân loại hằng năm đã làm rõ phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao và làm căn cứ để bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện chính sách đối với cán bộ theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Quy định số 01-QĐi/TU ngày 14/6/2018 về phân cấp quản lý cán bộ và bổ nhiệm, giới thiệu cán bộ ứng cử, theo đó việc đánh giá CBCCVC cũng được thực hiện theo phân cấp quản lý và chịu trách nhiệm của từng Cấp ủy.

- Đổi mới nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC

⁸² **Năm 2012 (hình thức xét tuyển):** Trúng tuyển là 247 công chức, trong đó: 34 người DTTS (gồm: 27 người dân tộc Jrai và Bahnar, 07 dân tộc khác), chiếm 13,77%; **Năm 2013 (hình thức xét tuyển):** Trúng tuyển là 91 công chức, trong đó: 19 người DTTS Jrai và Bahnar, chiếm 20,88%; **Năm 2017 (hình thức thi tuyển):** Trúng tuyển là 86 người, trong đó có 04 người dân tộc Jrai, chiếm 4,65%; **Năm 2018 (hình thức thi tuyển):** Trúng tuyển là 122 chỉ tiêu, trong đó: 05 người DTTS Jrai và Bahnar, chiếm 4,10%.

⁸³ **Năm 2011 (hình thức xét tuyển):** Trúng tuyển 1.248 viên chức (gồm: 680 giáo viên; 568 viên chức khác), trong đó có 165 người DTTS (gồm: 134 người dân tộc Jrai và Bahnar, 31 người dân tộc khác), chiếm 13,22%; **Năm 2012 (hình thức xét tuyển):** Trúng tuyển 1.703 viên chức (gồm: 1.035 giáo viên và 668 viên chức khác), trong đó có 341 người DTTS (gồm: 289 người dân tộc Jrai và Bahnar, 52 người dân tộc khác), chiếm 20,02%; **Năm 2013 (hình thức xét tuyển):** Trúng tuyển 835 viên chức (gồm: 644 giáo viên và 191 viên chức khác), trong đó có 203 người DTTS (172 người dân tộc Jrai và Bahnar, 31 dân tộc khác), chiếm 24,31%; **Năm 2014 (hình thức xét tuyển):** Trúng tuyển là 287 viên chức; trong đó có 57 người dân tộc Jrai và Bahnar và dân tộc khác (chiếm tỷ lệ 19,86%); **Năm 2016 (hình thức thi tuyển):** Trúng tuyển là 442 giáo viên; trong đó có 85 người DTTS (64 người Jrai và Bahnar, 21 người dân tộc khác), chiếm tỷ lệ 19,36%; **Năm 2018 (hình thức thi tuyển):** Trúng tuyển là 718 giáo viên, Trong đó có 144 người DTTS (108 người Jrai và Bahnar, 36 người dân tộc khác) chiếm tỷ lệ 20,05%.

UBND tỉnh ban hành Quyết định số 837/QĐ-UBND ngày 16/12/2011 về kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCC tỉnh Gia Lai giai đoạn 2011-2015 và Quyết định số 801/QĐ-UBND ngày 25/10/2016 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC giai đoạn 2016-2020; tỉnh đặc biệt quan tâm đến công tác xây dựng đội ngũ CBCCVC cấp tỉnh, cấp huyện có trình độ sau đại học cho các ngành, lĩnh vực nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong thời kỳ mới và đào tạo, bồi dưỡng chuẩn hóa CBCC cấp xã theo đề án của Thủ tướng Chính phủ. Kết quả giai đoạn 2011-2020 tỉnh đã tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho khoản 58.967 lượt CBCCVC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã⁽⁸⁴⁾.

- Việc áp dụng CNTT, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong quản lý đội ngũ CBCCVC

Tỉnh đã cung cấp dữ liệu danh mục chuẩn thông tin và quy định kỹ thuật cho phần mềm, cơ sở dữ liệu CBCCVC và CBCC cấp xã phục vụ Bộ Nội vụ cập nhật dữ liệu, lưu trữ, tra cứu, tìm kiếm thống kê và tích hợp dữ liệu về CBCCVC và CBCC cấp xã theo Quyết định số 4223/QĐ-BNV ngày 30/11/2016 của Bộ Nội vụ. Ngoài ra, năm 2016, tỉnh đã triển khai phần mềm quản lý CBCCVC để hiện đại hóa trong quản lý đội ngũ CBCCVC của tỉnh.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của CBCCVC

Việc xử lý kỷ luật đối CBCCVC có vi phạm được thực hiện kịp thời, nghiêm minh và theo quy định của pháp luật, đa số CBCCVC sau khi bị xử lý kỷ luật đều nhận thấy sai phạm, tự khắc phục, tu dưỡng không để xảy ra tái phạm...

UBND tỉnh ban hành Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 05/8/2019 quy định tiêu chí, cách đánh giá, xếp loại trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố trong thi hành công vụ trên địa bàn tỉnh Gia Lai và thành lập Tổ công tác rà soát, thẩm định việc tự chấm điểm, đánh giá người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong thi hành công vụ nhằm nâng cao trách nhiệm trong hoạt động công vụ, duy trì trật tự kỷ cương.

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 1618/KH-UBND ngày 25/7/2019 về triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ và giao Sở Nội vụ hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh thực hiện Kế hoạch số 1618/KH-UBND của UBND tỉnh và xây dựng bộ quy chế mẫu về văn hóa công vụ.

b) Về cơ cấu, số lượng, chất lượng CBCC cấp xã

⁸⁴ Số liệu cụ thể các lớp đào tạo, bồi dưỡng được nêu trong Báo cáo số 528/BC-SNV.

Cơ cấu, số lượng, chất lượng CBCC cấp xã biến động theo từng năm. Đến ngày 31/3/2020, số lượng CBCC cấp xã là 4.393 người (Nam 2.675 người, nữ 1.718 người). Trong đó:

+ Cán bộ cấp xã: 2.178 người (Nam 1.591 người, nữ 587 người); trình độ chuyên môn từ Trung cấp trở lên 1.925/2.178 người, đạt 88,38%.

+ Công chức cấp xã: 2.215 người (không tính công an chính quy) (Nam 1.084 người, nữ 1.131 người); trình độ chuyên môn từ Trung cấp trở lên 2.213/2.215 người, đạt 99,90%.

4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế

- Còn nhiều sở, ngành có cơ cấu chưa hợp lý về số lãnh đạo và công chức chuyên môn tại các đơn vị cấp phòng.

- Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của CBCCVC còn chưa nghiêm.

- Năm 2018 vẫn chưa hoàn thành 100% kế hoạch đào tạo bồi dưỡng⁽⁸⁵⁾.

- Tỷ lệ đạt chuẩn của CBCC xã vẫn còn thấp so với yêu cầu của Bộ Nội vụ.

b) Nguyên nhân

- Hiện nay, các sở, ban, ngành tỉnh đều đã xây dựng đề án sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy; tuy nhiên đến nay vẫn chưa có quy định cụ thể của Chính phủ về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, vì vậy, phần sắp xếp bộ máy bên trong các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện đã được tổng hợp thành đề án riêng, sau khi có quy định của Chính phủ, Sở Nội vụ sẽ tổng hợp, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

- Việc xử lý kỷ luật CBCCVC giúp tăng cường công tác quản lý CBCCVC và giữ nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong thực thi công vụ của các cấp là việc làm cần thiết, tuy nhiên nội dung này không được khuyến khích mà lại là tiêu chí để Bộ Nội vụ trừ điểm trong chỉ số CCHC.

- Rất khó thực hiện đạt chuẩn 100% CBCC cấp xã, nguyên nhân: CBCC cấp xã được hình thành từ nhiều nguồn nên cơ cấu chưa đồng bộ, trình độ, năng lực chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn; một số chức danh cán bộ cấp xã tuy chưa đạt chuẩn về trình độ, nhưng do độ tuổi cao lại chưa đủ điều kiện nghỉ hưu nên chưa thể bố trí, bổ nhiệm được cán bộ trẻ thay thế; một số CBCC chưa chịu

⁸⁵ Báo cáo số 15/BC-UBND ngày 19/02/2019 của UBND tỉnh về kết quả tự đánh giá, chấm điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC năm 2018 của tỉnh Gia Lai.

khó học tập, nâng cao trình độ chuyên môn. Bên cạnh đó, việc lựa chọn CBCC tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng chưa được quan tâm theo hướng thực hiện đúng đối tượng và nội dung đào tạo, đồng thời chưa gắn với quy hoạch sử dụng cán bộ; một số địa phương vẫn còn tình trạng CBCC đi học theo kiểu tự phát, không theo quy hoạch do đó dẫn đến việc học trái chuyên ngành, chuyên môn diễn ra phổ biến, chưa nói hoàn cảnh kinh tế còn gặp nhiều khó khăn nên tâm lý ngại đi học. Thêm vào đó là chế độ chính sách cho CBCC cấp xã được cử đi đào tạo, bồi dưỡng tuy đã được điều chỉnh, bổ sung, song còn thấp do đó cũng ảnh hưởng ít nhiều đến việc đào tạo chuẩn hóa chuyên môn... Do vậy, để đảm bảo tỷ lệ CBCC cấp xã đạt chuẩn theo yêu cầu thì cần phải có lộ trình lâu dài và sự nỗ lực của cả hệ thống chính trị.

- Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của tỉnh căn cứ trên nhu cầu đăng ký của các đơn vị, địa phương. Tuy nhiên, có những lớp ở cấp huyện không tuyển sinh được học viên, dẫn đến kế hoạch của tỉnh cũng không đạt 100%.

5. Cải cách tài chính công

5.1. Kết quả chủ yếu đạt được

a) Tình hình triển khai các chính sách cải cách về thuế, thu nhập, tiền lương, tiền công và các chính sách an sinh xã hội

Trong giai đoạn 2011-2020, tỉnh bố trí bổ sung kinh phí thực hiện các chính sách an sinh xã hội đối với cấp tỉnh là 2.903.025.000.000 đồng, đối với cấp huyện là 3.368.932.000.000 đồng⁽⁸⁶⁾.

Việc trả lương theo ngạch, bậc đối với CBCCVC và người lao động theo hệ thống thang bảng lương do nhà nước quy định tại Nghị định số 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 của Chính phủ; các chế độ, chính sách khác về tiền lương đối với CBCCVC được thực hiện theo đúng quy định hiện hành của Chính phủ. Ngoài ra, để thực hiện Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 21/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về cải cách chính sách tiền lương đối với CBCCVC, lực lượng vũ trang và người lao động trong doanh nghiệp; Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Kế hoạch số 152-KH/TU ngày 21/8/2018 về cải cách chính sách tiền lương đối với CBCCVC, lực lượng vũ trang và người lao động trong doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Gia Lai và thực hiện sau khi trung ương ban hành.

b) Thực hiện đổi mới cơ chế, chính sách tài chính đối với doanh nghiệp nhà nước của tỉnh

Từ năm 2019 tỉnh đã hoàn thành việc sắp xếp cổ phần hóa, thoái vốn cho các

⁸⁶ Báo cáo số 57/BC-STC

doanh nghiệp nhà nước theo kế hoạch đề ra. Đến năm 2020, toàn tỉnh có 13 doanh nghiệp thuộc nhà nước quản lý; trên 7.000 doanh nghiệp với tổng vốn đăng ký 101.000 tỷ đồng⁽⁸⁷⁾. Hằng năm, tỉnh tổ chức các hội nghị xúc tiến đầu tư trong và ngoài tỉnh, đã thu hút, kêu gọi đầu tư vào địa bàn tỉnh 444 dự án với tổng vốn đăng ký 837.774 tỷ đồng⁽⁸⁸⁾.

UBND tỉnh ban hành kế hoạch hành động thực hiện nghị quyết của Chính phủ về những nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh trên địa bàn tỉnh⁽⁸⁹⁾. Định kỳ, tỉnh tổ chức đối thoại với doanh nghiệp nhằm tháo gỡ kịp thời khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp bảo đảm đúng theo quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Gia Lai trong hoạt động đối thoại doanh nghiệp tại Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 25/10/2016 của UBND tỉnh.

Công tác hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp được triển khai đúng trọng tâm, trọng điểm. UBND tỉnh ban hành Quyết định số 782/QĐ-UBND ngày 27/11/2015 phê duyệt Kế hoạch phát triển thương mại điện tử tỉnh Gia Lai giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 07/2017/QĐ-UBND ngày 21/02/2017 về quy chế quản lý, sử dụng kinh phí khuyến công địa phương và quy định mức hỗ trợ cho các hoạt động khuyến công địa phương trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 32/2016/QĐ-UBND ngày 15/07/2016 về quy định nội dung xúc tiến thương mại được hỗ trợ và mức hỗ trợ kinh phí hoạt động xúc tiến thương mại địa phương trên địa bàn tỉnh⁽⁹⁰⁾.

c) Đổi mới cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học và công nghệ ở tỉnh

Thực hiện Nghị định số 54/2016/NĐ-CP ngày 14/6/2016 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của tổ chức khoa học và công nghệ công lập, Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính cho Trung tâm ứng dụng tiến bộ khoa học và công nghệ và Trung tâm kỹ thuật tiêu chuẩn đo lường chất lượng tự đảm bảo chi thường xuyên.

⁸⁷ Báo cáo số 64/BC-SKHĐT ngày 10/4/2020 của Sở Kế hoạch và Đầu tư tổng kết kết quả cải cách thể chế và tăng cường cơ chế phối hợp trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô giai đoạn 2011-2020 theo quy định của Trung ương.

⁸⁸ Báo cáo số 66/BC-SKHĐT ngày 10/4/2020 của Sở Kế hoạch và Đầu tư về tổng kết tình hình triển khai thực hiện Nghị quyết số 22/2008/NQ-CP ngày 23/9/2008 của Chính phủ về tiếp tục hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

⁸⁹ **Năm 2015:** Kế hoạch số 4135/KH-UBND ngày 22/9/2015; **Năm 2016:** Kế hoạch số 2744/KH-UBND ngày 15/6/2016; **Năm 2017:** Kế hoạch số 709/KH-UBND ngày 28/02/2017; **Năm 2018:** Kế hoạch số 1147/KH-UBND ngày 31/5/2018; **Năm 2019:** Kế hoạch số 1978/KH-UBND ngày 10/9/2019; **Năm 2020:** Kế hoạch số 235/KH-UBND ngày 04/02/2020.

⁹⁰ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

d) Đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh

Thực hiện Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định về chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước và các văn bản hướng dẫn của trung ương, UBND tỉnh quán triệt nghị định trên đến các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện để thực hiện. Từ khi thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm kết hợp cải cách TTHC, quy trình xử lý công việc được xây dựng hợp lý, khoa học, giảm thời gian, giảm thủ tục, công khai, minh bạch theo yêu cầu quản lý. Thu nhập của người lao động từng bước được cải thiện, động viên được CBCC phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

đ) Tăng cường đầu tư, đồng thời đẩy mạnh xã hội hoá, huy động toàn xã hội chăm lo phát triển giáo dục và đào tạo, y tế, dân số - kế hoạch hoá gia đình, thể dục, thể thao

- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo: Giai đoạn 2011-2020 có 35 dự án xã hội hóa được thành lập, cấp giấy phép hoạt động (Giáo dục mầm non 32 dự án, giáo dục phổ thông 3 dự án). Diện tích đất đã bố trí cho các cơ sở xã hội hóa: 194.692 m² (Giáo dục mầm non: 55.684 m², giáo dục phổ thông: 139.008 m²). Kinh phí đầu tư của các dự án xã hội hóa: 374 tỷ đồng (Giáo dục mầm non: 179 tỷ đồng, giáo dục phổ thông: 195 tỷ đồng).

- Lĩnh vực y tế: Triển khai chính sách đổi mới BHYT. Giai đoạn 2015-2019, tỷ lệ dân số tham gia BHYT toàn tỉnh luôn đạt từ 74% trở lên⁽⁹¹⁾.

- Lĩnh vực dân số - kế hoạch hóa gia đình: Tỉnh đã ban hành kế hoạch triển khai xã hội hóa lĩnh vực dân số, kế hoạch hóa gia đình⁽⁹²⁾. Kết quả thực hiện giai đoạn 2011-2020: Tổng tỷ suất sinh giảm từ 2,85 con năm 2011 còn 2,35 con năm 2017, ước thực hiện mục tiêu này vào năm 2020 là 2,34 con. Giảm tốc độ gia tăng dân số tự nhiên từ 14,42‰ năm 2011 xuống còn 12,3‰ năm 2017; ước thực hiện

⁹¹ **Năm 2015:** Số người tham gia BHYT là 1.065.589 lao động, tăng 5,3% so với năm 2014, đạt 100,80% kế hoạch và chiếm tỷ lệ 74,56% dân số tham gia BHYT toàn tỉnh (Kế hoạch 2015 là 1.042.642 người, tỷ lệ 74,48% dân số); **Năm 2016:** Số người tham gia BHYT là 1.192.470 lao động, tăng 11,78% so với năm 2015, đạt 103,26% kế hoạch và chiếm tỷ lệ 82,09% dân số tham gia BHYT toàn tỉnh (Kế hoạch 2016 là 1.137.685 người, tỷ lệ 80,13% dân số); **Năm 2017:** Số người tham gia BHYT là 1.279.693 lao động, tăng 7,31% so với năm 2016, đạt 100,94% kế hoạch và chiếm tỷ lệ 86,58% dân số tham gia BHYT toàn tỉnh; **Năm 2018:** Số người tham gia BHYT là 1.301.680 người (bao gồm 29.621 BHYT BQP), tăng 2,12% so với năm 2017, đạt 100,7% kế hoạch và chiếm tỷ lệ 87,09% dân số tham gia BHYT toàn tỉnh; **Năm 2019:** Tỷ lệ người dân tham gia BHYT 89% dân số của tỉnh.

⁹² Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 10/01/2011 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Nghị quyết số 31/NQ-CP của Chính phủ thực hiện Kết luận số 44-KL/TW của Bộ Chính trị về kết quả 3 năm thực hiện Nghị quyết số 47-NQ/TW ngày 22/3/2005 của Bộ Chính trị (Khóa X) về “Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện chính sách dân số - kế hoạch hóa gia đình; Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 29/3/2012 của UBND tỉnh về Kế hoạch hành động giai đoạn 2011-2015 của tỉnh Gia Lai thực hiện chiến lược Dân số và Sức khỏe sinh sản Việt Nam giai đoạn 2011-2020...

mục tiêu này hết năm 2020 là 12‰. Tăng tỷ lệ sử dụng biện pháp tránh thai hiện đại từ 66% năm 2011 lên 71% năm 2017, ước thực hiện chỉ tiêu này đến năm 2020 là 74%. Hệ thống chăm sóc sức khỏe sinh sản đã kết hợp với dân số - kế hoạch hóa gia đình tổ chức chiến dịch lồng ghép, đưa dịch vụ tới tận người dân ở cơ sở, đặc biệt ở khu vực miền núi⁽⁹³⁾.

- Lĩnh vực thể dục - thể thao: Đến 2020, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã cấp 04 giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể dục thể thao cho Công ty TNHH MTV Trần Gia Sang, Công ty Cổ phần Thể thao Thể Dân, Công ty TNHH Tân Hòa Anh và Doanh nghiệp Tư nhân Hoàng Phát. Hiện toàn tỉnh có 09 tổ chức xã hội⁽⁹⁴⁾.

e) Đẩy mạnh xã hội hóa, tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP) đối với việc cung cấp dịch vụ công trong y tế, giáo dục - đào tạo, văn hóa, thể thao, các công trình dự án cơ sở hạ tầng

- Lĩnh vực y tế: Tỉnh cho phép thành lập 03 bệnh viện tư nhân⁽⁹⁵⁾. Toàn tỉnh có 668 cơ sở hành nghề y tư nhân và 801 cơ sở hành nghề dược tư nhân. Từ ngày 07/11/2016, Bệnh viện Đa khoa tỉnh ký kết và triển khai Đề án xã hội hóa với Công ty TNHH Dược phẩm Khang Duy về liên doanh, liên kết đặt thiết bị tại Bệnh viện⁽⁹⁶⁾. Bên cạnh đó các bệnh viện đã hợp đồng với các doanh nghiệp tư nhân tham gia nhiều dịch vụ phục vụ. Kế hoạch vốn trái phiếu Chính phủ năm 2011: 52 tỷ đồng, kế hoạch giai đoạn 2012-2015: 222 tỷ đồng⁽⁹⁷⁾. Ngoài ra, ngành y tế cũng đang triển khai các dự án nước ngoài tài trợ cho công tác chăm sóc sức khỏe nhân dân⁽⁹⁸⁾.

- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo: Thực hiện chính sách ưu đãi về miễn, giảm tiền thuê đất cho các cơ sở giáo dục ngoài công lập theo Quyết định số

⁹³ Báo cáo số 45/BC-UBND ngày 17/5/2018 của UBND tỉnh tổng kết Kế hoạch hành động của tỉnh Gia Lai thực hiện Chiến lược Dân số/Sức khỏe sinh sản Việt Nam giai đoạn 2011-2020, phương hướng nhiệm vụ đến năm 2030.

⁹⁴ Hội Taekwondo; Hội Vovinam; Hội Karatedo; Hội Võ cổ truyền; Câu lạc bộ Mônô; Liên đoàn Quần vợt; Liên đoàn Cầu lông; Hội Cổ động viên bóng đá Hoàng Anh Gia Lai; Liên đoàn Bóng bàn.

⁹⁵ Bệnh viện Đại học Y Dược Hoàng Anh Gia Lai; Bệnh viện Mắt Cao Nguyên và Bệnh viện Mắt Quốc tế - Sài Gòn.

⁹⁶ Gồm 05 đề án với tổng cộng 20 thiết bị; trong đó có nhiều thiết bị chẩn đoán, điều trị kỹ thuật cao như: Máy chụp cộng hưởng từ MRI 1,5 Tesla; máy lọc thận nhân tạo (15 máy); siêu âm Doppler màu kỹ thuật số (LOGIQ S7 EXPERT); siêu âm màu 4D tổng quát (VOLUSON S6); hệ thống Máy X-quang và tầm nhận ảnh kỹ thuật số DR.

⁹⁷ Tuyến tỉnh: Tổng vốn bố trí giai đoạn 2011-2015: 199,457 tỷ đồng, giải ngân: 186,042 tỷ đồng (đạt 93,27%). Tuyến huyện: Tổng vốn đầu tư bố trí giai đoạn 2011-2015: 74,543 tỷ đồng, giải ngân 68,040 tỷ đồng (đạt 91,3%).

⁹⁸ Dự án Chăm sóc sức khỏe nhân dân tỉnh Gia Lai do ADB và SIDA (Thụy Điển) tài trợ; Dự án hỗ trợ kinh phí để xây dựng cơ sở vật chất và bổ sung trang thiết bị cho một số đơn vị trong ngành; Dự án ADB giai đoạn 2 (2014-2019).

43/2016/QĐ-UBND ngày 07/10/2016 của UBND tỉnh về quy định ưu đãi đối với các cơ sở xã hội hóa hoạt động trong lĩnh vực giáo dục - đào tạo, dạy nghề, y tế, văn hóa, thể dục thể thao, môi trường, giám định tư pháp sử dụng đất tại các đô thị trên địa bàn tỉnh Gia Lai, nhằm khuyến khích, thúc đẩy xã hội hóa trên địa bàn tỉnh.

- Lĩnh vực văn hóa - thể thao:

+ Lĩnh vực văn hóa: Dự án xe ô tô thư viện lưu động do Quỹ thiện tâm - Tập đoàn VinGroup tài trợ cho Thư viện tỉnh trị giá 843.000.000 đồng; dự án “Nâng cao khả năng sử dụng máy tính và truy cập Internet công cộng tại Việt Nam” do Quỹ Bill và Melinda Gates (Hoa Kỳ) tài trợ 40 máy tính trị giá 675.171.456 đồng; dự án EU tài trợ cho Trường Trung cấp Văn hóa nghệ thuật 03 phòng học thực hành (Trang thiết bị dạy và học) trị giá 1.600.000.000 đồng.

+ Lĩnh vực thể thao: Trong các giải thi đấu thể thao thành tích cao, các giải bóng đá quốc gia, các giải thể thao và các môn võ thuật khác đã vận động được nhiều nguồn tài trợ, hỗ trợ từ hàng trăm triệu đến hàng tỷ đồng. Diện tích đất và công trình thể dục thể thao của các cơ quan, ban ngành, đoàn thể và các thành phần kinh tế tăng lên khá nhanh⁽⁹⁹⁾.

- Các công trình dự án cơ sở hạ tầng: Từ trước đến nay trên địa bàn tỉnh Gia Lai chưa có dự án đầu tư theo hình thức PPP nào; năm 2018 tỉnh có một số dự án đang triển khai các thủ tục ban đầu theo hình thức BT, tuy nhiên do chưa có nghị định hướng dẫn Luật Sử dụng tài sản công nên theo hướng dẫn của Bộ Tài chính các dự án này đều phải dừng lại. Hiện nay, Quốc hội đang xem xét dự thảo Luật đầu tư theo hình thức đối tác công tư do đó chưa có cơ sở để tỉnh ban hành cơ chế chính sách hỗ trợ, ưu đãi đối với hình thức đầu tư PPP⁽¹⁰⁰⁾.

g) Thực hiện đổi mới cơ chế tài chính đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập ở tỉnh

- Về thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế và kinh phí quản lý hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước

⁹⁹ Công ty Cổ phần thể thao HAGL đang quản lý, sử dụng và khai thác sân vận động Pleiku được xây dựng từ tháng 10/2020 với sức chứa khoảng 10.000 chỗ ngồi; Trung tâm Huấn luyện Thể thao Hàm Rồng hoàn thành năm 2007 với tổng kinh phí trên 80 tỷ đồng, đây là nơi ăn ở, tập luyện và sinh hoạt của tất cả các cầu thủ từ đội trẻ, học viện, đội một Câu lạc bộ và ban huấn luyện với số lượng lên đến hơn 150 người; Công ty cổ phần thể thao Thể Dân đầu tư Khu liên hợp thể thao với 04 sân tennis, 02 hồ bơi đạt tiêu chuẩn; Doanh nghiệp tư nhân Hoàng Phát đầu tư 02 sân bóng đá mini, 02 hồ bơi đạt tiêu chuẩn; Trường Mầm non, THCS, THPT Sao Việt đầu tư 04 sân quần vợt có mái che, 02 hồ bơi và 02 sân bóng đá mini; Công ty TNHH MTV Trần Gia Sang đầu tư 02 hồ bơi đạt tiêu chuẩn; Công ty TNHH Tân Hòa Anh đầu tư 02 phòng tập Yoga và 01 phòng tập thể hình.

¹⁰⁰ Văn bản số 803/SKHĐT-VP ngày 10/4/2020 của Sở Kế hoạch và Đầu tư báo cáo kết quả thực hiện văn bản số 02/BCĐCCHC ngày 04/02/2020 của BCĐCCHC tỉnh (viết tắt là văn bản số 803/SKHĐT-VP).

Triển khai Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ, giai đoạn 2011-2019, 100% cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện đã thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế và kinh phí quản lý hành chính và xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ:

+ Ở cấp tỉnh: Tổng biên chế tiết kiệm được là 961 biên chế và tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được 104.414.000 triệu đồng⁽¹⁰¹⁾.

+ Ở cấp huyện: Tổng biên chế tiết kiệm được là 2.085 biên chế và tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được 163.036.000 triệu đồng⁽¹⁰²⁾.

- Về thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh

+ Giai đoạn 2011-2019, tổng số đơn vị được giao tự chủ theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/04/2006; Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015 và Nghị định số 141/2016/NĐ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ ở cấp tỉnh và cấp huyện là 4.367 đơn vị và tổng thu nhập tăng thêm là 258.080.000 triệu đồng⁽¹⁰³⁾. Hiện nay 100% tổng số đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh đã được giao

¹⁰¹ **Năm 2011:** Đã có 40/40 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.675 biên chế; biên chế có mặt: 1.585. Số biên chế tiết kiệm: 90 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 6.999 triệu đồng; **Năm 2012:** Đã có 41/41 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.716 biên chế; biên chế có mặt: 1.655. Số biên chế tiết kiệm: 61 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 8.194 triệu đồng; **Năm 2013:** Đã có 41/41 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.723 biên chế; biên chế có mặt: 1.642, số biên chế tiết kiệm: 81 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 6.971 triệu đồng; **Năm 2014:** Đã có 42/42 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.706 biên chế; biên chế có mặt: 1.646. Số biên chế tiết kiệm: 60 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 7.761 triệu đồng; **Năm 2015:** Đã có 42/42 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.706 biên chế; biên chế có mặt: 1.646. Số biên chế tiết kiệm: 60 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 7.761 triệu đồng; **Năm 2016:** Đã có 42/42 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.809 biên chế; biên chế có mặt: 1.739. Số biên chế tiết kiệm: 70 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 7.806 triệu đồng; **Năm 2017:** Đã có 42/42 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.674 biên chế; biên chế có mặt: 1.532. Số biên chế tiết kiệm: 142 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 19.368 triệu đồng; **Năm 2018:** Đã có 42/42 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.323 biên chế; biên chế có mặt: 1.147. Số biên chế tiết kiệm: 176 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 20.576 triệu đồng; **Năm 2019:** Đã có 40/40 đơn vị thực hiện. Về biên chế: Biên chế được giao: 1.585 biên chế; biên chế có mặt: 1.368. Số biên chế tiết kiệm: 221 biên chế. Tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 18.978 triệu đồng.

¹⁰² **Năm 2011:** Đã có 297 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.346, biên chế có mặt: 2.171 (biên chế tiết kiệm: 175); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 22.210 triệu đồng; **Năm 2012:** đã có 298 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.369, biên chế có mặt: 2.066 (biên chế tiết kiệm: 303); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 17.229 triệu đồng; **Năm 2013:** đã có 298 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.451, biên chế có mặt: 2.358 (biên chế tiết kiệm: 93); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 8.706 triệu đồng; **Năm 2014:** đã có 298 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.407, biên chế có mặt: 2.312 (biên chế tiết kiệm: 95); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 20.681 triệu đồng; **Năm 2015:** đã có 295 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.527, biên chế có mặt: 2.411 (biên chế tiết kiệm: 116); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 11.117 triệu đồng; **Năm 2016:** đã có 301 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.917, biên chế có mặt: 2.698 (biên chế tiết kiệm: 219); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 11.365 triệu đồng; **Năm 2017:** đã có 317 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.917, biên chế có mặt: 2.661 (biên chế tiết kiệm: 256); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 14.924 triệu đồng; **Năm 2018:** đã có 317 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.879, biên chế có mặt: 2.572 (biên chế tiết kiệm: 307); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 17.137 triệu đồng; **Năm 2019:** đã có 317 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.796, biên chế có mặt: 2.500 (biên chế tiết kiệm: 296); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 22.080 triệu đồng; **Năm 2020:** đã có 317 đơn vị thực hiện; số biên chế được giao: 2.774, biên chế có mặt: 2.549 (biên chế tiết kiệm: 225); tổng kinh phí tự chủ tiết kiệm được: 17.587 triệu đồng.

¹⁰³ **Năm 2011:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 506 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 127 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 15.728 triệu đồng; **Năm 2012:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 544 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ:

tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính, xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ, trong đó quy định thống nhất trong đơn vị các tiêu chuẩn, định mức chi phù hợp, hạn chế lãng phí, trong quy chế cũng đề ra được một số giải pháp tăng thu, tiết kiệm chi nhằm đảm bảo nhiệm vụ được giao, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm tập thể cơ quan trong việc sử dụng kinh phí tiết kiệm, hiệu quả.

+ Thực hiện Quyết định số 31/2017/QĐ-TTg ngày 17/7/2017 của Thủ tướng Chính phủ về tiêu chí, danh mục ngành, lĩnh vực thực hiện chuyển đơn vị sự nghiệp công lập thành công ty cổ phần, UBND tỉnh trình Thủ tướng Chính phủ xem xét phê duyệt 04 đơn vị sự nghiệp công lập chuyển thành công ty cổ phần⁽¹⁰⁴⁾.

5.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế

- Việc tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách còn thấp; còn một số cơ quan, đơn vị, địa phương đề xảy ra sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, sai phạm về phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên tại các đơn vị SNCL của tỉnh.

- Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015 chưa đáng kể.

b) Nguyên nhân

- Qua theo dõi kết quả khắc phục các kết luận thanh tra, kiến nghị của kiểm toán tại báo cáo kiểm toán hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, chưa bao giờ khắc phục xong 100%. Vì thực tế có những kiến nghị của kiểm toán chưa chính xác, đơn vị, địa phương tiếp tục kiến nghị Kiểm toán điều chỉnh kiến nghị, kết luận; có kiến nghị không thể khắc phục được (giải thể, phá sản...); có kiến nghị khắc phục cần phải có thời gian dài (giảm dự toán hằng năm, thu hồi tạm ứng...) có kiến nghị phải chuyển đến Bộ Tài chính, Thủ Tướng Chính phủ xử lý. Trong

198 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 6.118 triệu đồng; **Năm 2013:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 591 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 304 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 6.435 triệu đồng; **Năm 2014:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 697 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 309 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 5.681 triệu đồng; **Năm 2015:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 661 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 348 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 4.965 triệu đồng; **Năm 2016:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 775 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 533 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 11.484 triệu đồng; **Năm 2017:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 874 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 846 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 63.397 triệu đồng; **Năm 2018:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 843 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 843 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 80.677 triệu đồng; **Năm 2019:** Tổng số đơn vị sự nghiệp: 859 đơn vị. Số đơn vị được giao tự chủ: 859 đơn vị. Tổng thu nhập tăng thêm: 63.595 triệu đồng.

¹⁰⁴ Trung tâm giám định chất lượng xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng (đặt tên: Công ty Cổ phần Giám định chất lượng xây dựng Gia Lai); Đội quản lý trật tự đô thị, xây dựng môi trường huyện IaGra; Ban Quản lý hạ tầng Giao thông - Đô thị huyện Kbang; Trạm nước sinh hoạt huyện Krông Pa.

khi chờ cơ quan kiểm toán, thanh tra xem xét xử lý các vướng mắc đề nghị của đơn vị, để đạt được kết quả khắc phục xong trên 95% là nỗ lực cố gắng của tỉnh.

- Hiện nay hầu hết các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện đều đã xây dựng xong đề án tổng thể của đơn vị, địa phương về sắp xếp, tinh gọn tổ chức các cơ quan hành chính và phương án sắp xếp, tinh gọn, nâng cao mức độ tự chủ, thực hiện xã hội hóa đối với các đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện cho lộ trình đến năm 2021. Mức chi trực tiếp ngân sách nhà nước cho các đơn vị sự nghiệp công lập trong năm 2019 giảm so với năm 2015 là 152.979 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ 16,8%.

6. Về hiện đại hóa hành chính

6.1. Kết quả chủ yếu đạt được

a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT của tỉnh

- Xây dựng Kiến trúc Chính quyền điện tử (CQĐT): Kiến trúc CQĐT tỉnh Gia Lai phiên bản 1.0 được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 937/QĐ-UBND ngày 29/12/2017, đã giúp ích cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong xử lý công việc, phục vụ tốt công tác chỉ đạo, điều hành. Hiện nay, tỉnh đang tiến hành nâng cấp Khung Kiến trúc CQĐT tỉnh Gia Lai phiên bản 2.0 theo hướng dẫn của Bộ thông tin và Truyền thông và theo chỉ đạo của Chính phủ.

- Công dịch vụ công: Công dịch vụ công của tỉnh được triển khai từ năm 2016; đến năm 2019 tỉnh đã nâng cấp đáp ứng quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

- Kế hoạch ứng dụng CNTT hằng năm của tỉnh: UBND tỉnh ban hành Quyết định số 201/QĐ-UBND ngày 25/3/2011 về Kế hoạch ứng dụng CNTT trong hoạt động các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Gia Lai giai đoạn 2011-2015; Quyết định số 884/QĐ-UBND ngày 30/11/2016 về Kế hoạch ứng dụng CNTT trong hoạt động các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Gia Lai giai đoạn 2016-2020 và hằng năm, đều ban hành kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện.

b) Kết quả đạt được trong ứng dụng CNTT tại tỉnh

- Về hạ tầng CNTT, hệ thống phần mềm quản lý, dữ liệu chuyên ngành, phát triển nguồn nhân lực CNTT của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh

+ Số đơn vị có mạng WAN, LAN, số đơn vị kết nối vào mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, nhà nước: 100% cơ quan, đơn vị, địa phương

trên địa bàn tỉnh⁽¹⁰⁵⁾ triển khai mạng WAN; xây dựng mạng nội bộ (LAN) và các máy tính tại các phòng/ban chuyên môn thuộc các đơn vị đều được kết nối Internet (trừ máy tính lưu hoặc soạn thảo văn bản "Mật"). Hệ thống thông tin dùng chung giữa các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh được kết nối từ Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh tới 100% các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, các phòng, ban cấp huyện, UBND cấp xã đồng thời kết nối với Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng HĐND tỉnh.

+ Số lượng chữ ký số được cấp cho CBCC: Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp Ban Cơ yếu Chính phủ cấp hơn 2.300 chứng thư số cá nhân cho công chức lãnh đạo, kế toán của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh⁽¹⁰⁶⁾. Năm 2020, tỉnh sẽ triển khai Chữ ký số trên thiết bị di động thông minh.

- Về ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh:

+ Số đơn vị sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành; tỷ lệ văn bản được trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử giữa các cơ quan nhà nước; hiện trạng kết nối giữa các hệ thống quản lý văn bản và điều hành và với Trục liên thông văn bản quốc gia.

- 100% cơ quan, đơn vị, địa phương và một số cơ quan nhà nước khác đã sử dụng Hệ thống quản lý văn bản và điều hành (Văn phòng điện tử). Tính tới ngày 26/5/2020, trên địa bàn tỉnh đã thực hiện gửi, nhận hơn 2.978.600 lượt trao đổi văn bản điện tử⁽¹⁰⁷⁾; 100% văn bản được trao đổi dưới dạng điện tử giữa các cơ quan nhà nước trong đó hoàn toàn dưới dạng điện tử là 95%; tất cả các văn bản đều được ký chữ ký số theo quy định của Bộ Nội vụ.

Từ năm 2016, Trục liên thông văn bản điện tử của tỉnh đã hoàn thành và kết nối thông suốt liên thông với Trục liên thông văn bản điện tử Chính phủ; đảm bảo việc liên thông văn bản 4 cấp “Trung ương - tỉnh - huyện - xã” và từ tháng 03/2019 đã chính thức kết nối với Trục liên thông văn bản điện tử Quốc gia. Trong năm 2020, tỉnh sẽ nâng cấp hệ thống quản lý văn bản và điều hành để đáp ứng quy định của Bộ Nội vụ.

+ Tỷ lệ CBCC được cấp tài khoản hộp thư điện tử công vụ: 100% CBCC được cấp tài khoản hộp thư điện tử công vụ. Tỷ lệ CBCC thường xuyên sử dụng thư điện tử cho công việc đạt hơn 80% và được thực hiện đúng quy chế sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ trong hoạt động các cơ quan nhà nước tỉnh Gia Lai tại Quyết định số 03/2011/QĐ-UBND ngày 04/3/2011 của UBND tỉnh.

¹⁰⁵ Gồm: 20/20 sở, ban, ngành tỉnh, 17/17 UBND các huyện, thị xã, thành phố, 220/200 UBND xã, phường, thị trấn.

¹⁰⁶ Báo cáo số 65/BC-UBND

¹⁰⁷ Báo cáo số 65/BC-UBND

+ Công tác xử lý hồ sơ công việc qua môi trường mạng (tỷ lệ hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng): 100% hồ sơ công việc đều đã được các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh xử lý trên môi trường mạng bằng hệ thống quản lý văn bản và điều hành, thư điện tử công vụ.

- Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp; triển khai các hệ thống một cửa điện tử:

+ Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp, đặc biệt là cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4:

Hiện nay, toàn tỉnh có 1.972 TTHC, tất cả đều được cung cấp ở mức độ 2, trong đó có 325 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 150 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được tích hợp tại Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh⁽¹⁰⁸⁾. Từ năm 2015 đến ngày 31/3/2020, tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ là 57,86%⁽¹⁰⁹⁾. Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 là 100%. Cổng dịch vụ công của tỉnh Gia Lai đã tích hợp, chia sẻ toàn bộ dữ liệu tiếp nhận, xử lý hồ sơ giải quyết TTHC từ dữ liệu của hệ thống một cửa điện tử từ cấp tỉnh - huyện - xã và theo đánh giá công khai trên hệ thống, có trên 80% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên⁽¹¹⁰⁾.

+ Số đơn vị xây dựng, sử dụng phần mềm một cửa điện tử, tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử: 100% sở, ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh đã triển khai mô hình “Một cửa điện tử”. Đến ngày 26/05/2020, hệ thống đã tiếp nhận 155.835 hồ sơ, trong đó: hồ sơ đã giải quyết đúng hạn: 153.705 hồ sơ; hồ sơ trễ (đã xử lý) là 890 (chiếm 0,57% trên tổng số hồ sơ đã xử lý); hồ sơ trễ (đang xử lý) là 1.240 (chiếm 0,8% trên tổng số hồ sơ đang xử lý); tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 98,63% trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trên hệ thống.

c) Tình hình triển khai HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị trong tỉnh

Trong giai đoạn 2010-2020, UBND tỉnh đã ban hành kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và lộ trình chuyển đổi áp dụng TCVN ISO 9001: 2015⁽¹¹¹⁾. Kết quả thực hiện từng giai đoạn như sau⁽¹¹²⁾:

¹⁰⁸ Báo cáo số 65/BC-UBND.

¹⁰⁹ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

¹¹⁰ Báo cáo số 13/BC-UBND (TCTP 3.4.5).

¹¹¹ Quyết định số 14/2010/QĐ-UBND ngày 12/7/2010 của UBND tỉnh về Kế hoạch áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2010-2013; Quyết định số 596/QĐ-UBND ngày 22/10/2014 của UBND tỉnh về Kế hoạch triển khai áp dụng

- Giai đoạn 2010-2013: 47/55 cơ quan, đơn vị đã được đánh giá chứng nhận triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (đạt 85,45%).

- Giai đoạn 2014-2017 (Đến tháng 7/2017): Có 54/55 cơ quan hành chính ra quyết định công bố và thực hiện công bố lại sau khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (đạt 98,18%).

- Giai đoạn 2017-2020: Có 20 cơ quan hành chính cấp sở; 8 cơ quan thuộc ngành dọc; 10 cơ quan hành chính cấp Chi cục và tương đương; 17 cơ quan hành chính cấp huyện và 222 cơ quan hành chính cấp xã đã công bố và thực hiện hoạt động duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia 9001 (đạt 100%).

- Giai đoạn 2019-2021 (Đến tháng 5/2020): Có 16 đơn vị cấp xã công bố và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (10 xã, phường ở An Khê, 06 xã, phường ở thị xã Ayun Pa). Hầu hết các cơ quan hành chính cấp sở, cấp huyện đã ban hành kế hoạch chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

UBND tỉnh cũng đã tiến hành kiểm tra tình hình thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính và tổ chức tập huấn kịp thời. Hiện nay, tỉnh đang tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện thuyết minh dự toán nhiệm vụ “Thí điểm áp dụng HTQLCL điện tử (ISO điện tử) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước”, theo đó, trong năm 2020, tỉnh sẽ thí điểm tại Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và công nghệ.

6.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế

- Thiếu nguồn nhân lực quản trị, vận hành các ứng dụng CNTT đã triển khai.
- Chưa thu hút được cán bộ có chuyên môn cao tại các đơn vị, địa phương;

HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 658/QĐ-UBND ngày 24/8/2017 của UBND tỉnh về Kế hoạch triển khai HTQLCL Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai giai đoạn 2017-2020; Quyết định số 680/QĐ-UBND ngày 14/11/2019 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch xây dựng, chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước của tỉnh Gia Lai giai đoạn 2019-2021.

¹¹² Báo cáo số 66/BC-SKHCN ngày 07/4/2020 của Sở Khoa học và công nghệ về hoạt động xây dựng, công bố và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai giai đoạn 2011-2020 (viết tắt là Báo cáo số 66/BC-SKHCN).

một số cơ quan, đơn vị chưa bố trí được cán bộ chuyên trách CNTT dẫn tới khó khăn trong vận hành các hệ thống ứng dụng CNTT.

- Nguy cơ mất an toàn thông tin mạng tại các cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn tồn tại, do lĩnh vực an toàn thông tin mạng ngày càng phức tạp.

- Các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ 3 và 4 tuy đã được tỉnh và các sở, ngành xây dựng và tích cực hướng dẫn sử dụng nhưng người dân, doanh nghiệp chưa quan tâm sử dụng. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI ở UBND các xã, phường, thị trấn phát sinh thấp.

- Nhiều nhóm TTHC không thể chuyển giao cho nhân viên bưu điện vì theo quy định pháp luật phải do CBCC được giao nhiệm vụ trực tiếp thực hiện dẫn đến khó khăn trong việc triển khai nội dung chuyển giao đối với các TTHC này theo Đề án chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bưu điện.

b) Nguyên nhân

- Tại một số đơn vị, công chức chuyên trách về CNTT đã nghỉ việc hoặc chuyển công tác, ảnh hưởng tới việc ứng dụng CNTT tại các đơn vị này; ngay tại Trung tâm CNTT và Truyền thông tỉnh Gia Lai nhân sự cũng luôn biến động, số biên chế nghỉ việc không tuyển dụng được ngay cũng gây nhiều khó khăn trong hoạt động vận hành các hệ thống thông tin của tỉnh.

- Chính phủ chưa ban hành chính sách phát triển và ưu đãi nguồn nhân lực CNTT trong cơ quan nhà nước, nên tỉnh chưa có căn cứ để ban hành chính sách này.

- Việc bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cũng chưa được các đơn vị, địa phương quan tâm đúng mức. Hạ tầng kỹ thuật của các đơn vị đã xuống cấp, một số đơn vị máy chủ bị hư hỏng nên ảnh hưởng đến hoạt động ứng dụng CNTT tại đơn vị.

- Kỹ năng, thói quen ứng dụng CNTT của người sử dụng dịch vụ còn hạn chế; chưa đủ điều kiện về hạ tầng kỹ thuật để làm việc trên môi trường mạng. Người dân vẫn còn tâm lý e ngại khi sử dụng dịch vụ BCCI trong việc gửi các loại giấy tờ có giá trị như: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, học bạ, bằng tốt nghiệp... Một số đơn vị, địa phương chưa quyết tâm, xác định đầy đủ trách nhiệm trong việc đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI. Người dân chủ yếu nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp vì các TTHC cấp xã chủ yếu được xử lý trong buổi hoặc trong ngày, khoảng cách đi lại gần và hiện nay, chưa có sự đồng bộ trong các quy định của trung ương nên khi người dân, doanh nghiệp thực hiện DVCTT vẫn phải đến nộp hồ sơ giấy để lưu trữ; do đó người dân chưa thấy rõ tiện lợi khi sử dụng các

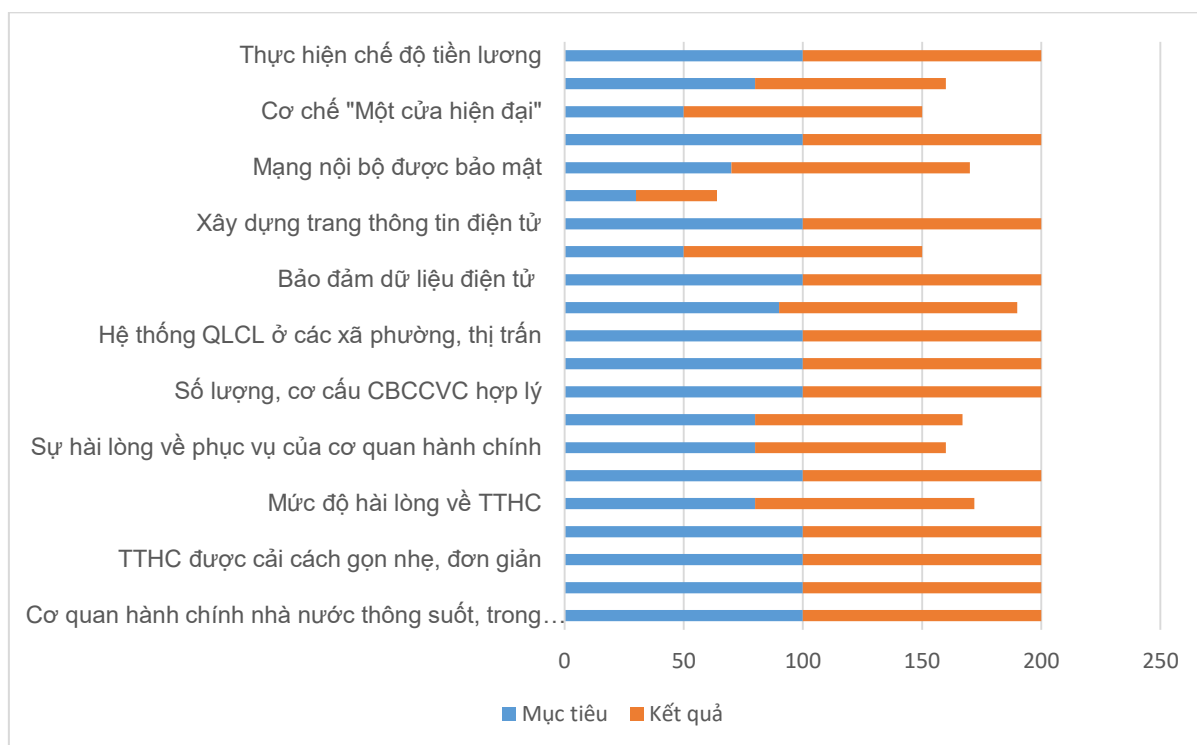
DVCTT.

- Trình độ nhân viên của Bưu điện tỉnh không đồng đều, việc duy trì điểm Bưu điện - Văn hóa xã trên địa bàn tỉnh hiện nay gặp nhiều khó khăn như: Thiếu nhân lực, thu nhập thấp, điều kiện sinh hoạt của nhân viên tại Bưu điện - Văn hóa xã gặp nhiều khó khăn.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CCHC NHÀ NƯỚC TRONG GIAI ĐOẠN 2011-2020

1. Những kết quả tích cực đã đạt được

So với mục tiêu tỉnh đặt ra trong giai đoạn 2011-2020 tại Quyết định số 04/QĐ-UBND, đến năm 2020, tỉnh đã hoàn thành đạt và vượt mức các mục tiêu, thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 1.1. Mức độ thực hiện các mục tiêu CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020

1.1. Mục tiêu vượt kế hoạch

- 87% cá nhân hài lòng ở mức trên mong đợi với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế (Mục tiêu là 80%).

- 100% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính tỉnh, huyện được thực hiện dưới dạng điện tử (Mục tiêu là 90%).

- 100% CBCC cấp tỉnh, huyện, xã được cung cấp hộp thư điện tử và thường xuyên sử dụng trong công việc (Mục tiêu là 50%).

- 100% cơ quan hành chính từ cấp huyện trở lên có mạng nội bộ được trang bị hệ thống bảo mật, an ninh thông tin (Mục tiêu là 70%).

- 100% cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã thực hiện cơ chế một cửa hiện đại (Mục tiêu là 50%).

- 91,9% người dân, doanh nghiệp hài lòng về TTHC và sự phục vụ của cơ quan hành chính (Mục tiêu là 60%).

1.2. Mục tiêu đạt kế hoạch

- HĐND, UBND các cấp ban hành VBQPPL trong tất cả các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý, điều chỉnh các quan hệ xã hội đặc thù phù hợp với điều kiện, mục tiêu thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, góp phần thực hiện hoàn thành các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững quốc phòng, an ninh.

- 100% phản ánh, kiến nghị về quy định TTHC đã được chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền để kiểm tra, giải quyết dứt điểm.

- 100% đội ngũ CBCCVC ở tỉnh có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ chuyên nghiệp, có phẩm chất đạo đức, bản lĩnh chính trị vững vàng, tận tụy phục vụ nhân dân.

- 100% cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập có cơ cấu CBCCVC theo vị trí việc làm.

- Tỉnh đã xây dựng, nâng cấp Cổng thông tin điện tử tỉnh; 100% cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng Cổng/Trang thông tin điện tử; 100% cấp xã xây dựng Trang thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử thành phần và cập nhật đầy đủ thông tin theo quy định.

- 100% cơ quan, đơn vị, địa phương đã sử dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành phục vụ công việc.

- Việc trả lương theo ngạch, bậc đối với CBCCVC và người lao động theo hệ thống thang bảng lương do nhà nước quy định tại Nghị định số 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 của Chính phủ; các chế độ, chính sách khác về tiền lương đối với CBCCVC thực hiện theo đúng quy định hiện hành của Chính phủ.

1.3. Mục tiêu đạt nhưng ở mức độ thấp

- Việc sắp xếp, tổ chức bộ máy đáp ứng yêu cầu quản lý và phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh trong từng thời kỳ không gây ra xáo trộn lớn trong công tác tổ chức nhân sự, không ảnh hưởng đến chế độ, chính sách và quyền lợi của CBCCVC.

- TTHC đã được rà soát, kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, thay thế, bãi bỏ các quy định, TTHC không phù hợp, không cần thiết, cắt giảm chi phí,

thời gian thực hiện TTHC cho các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Có 475/1.972 dịch vụ công cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và được tích hợp vào Cổng dịch vụ công của tỉnh (Mục tiêu là hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên mạng thông tin điện tử hành chính của tỉnh ở mức độ 3 và 4).

- Có 61 trụ sở xã được đầu tư với tổng số vốn đã bố trí là 267.225.000.000 đồng (Mục tiêu là 80% trụ sở cấp xã đảm bảo quy định tại Quyết định số 1441/QĐ-TTg ngày 06/10/2008 của Thủ tướng Chính phủ).

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

- Nhiều cơ quan cấp sở có cơ cấu số lượng lãnh đạo, quản lý so với công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý chưa phù hợp. Nguyên nhân chủ yếu là chưa có quy định về việc lãnh đạo cấp phòng phải ít hơn công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; đồng thời, việc bổ nhiệm được thực hiện từ trước và theo đúng quy trình quy định. CBCC cấp xã chưa đạt chuẩn 100%, do một số địa phương điều kiện kinh tế khó khăn, nhiều đồng bào dân tộc thiểu số, trình độ dân trí thấp nên số lượng CBCC chưa đạt chuẩn vẫn còn. Vì vậy, việc khắc phục tình trạng lãnh đạo quản lý cấp phòng bằng hoặc nhiều hơn công chức chuyên môn và 100% CBCC xã đạt chuẩn cần có thời gian, lộ trình cụ thể và tiến hành từng bước.

- TTHC ở một số lĩnh vực vẫn còn rườm rà; tính ổn định, đồng bộ của một số văn bản pháp luật chưa cao đã gây khó khăn cho quá trình thực hiện TTHC không chỉ đối với nhân dân, tổ chức mà cả đối với CBCCVC. Các TTHC cơ bản đã được quy định chặt chẽ trong các văn bản QPPL, vì vậy không có nhiều TTHC cần phải rút ngắn, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ. TTHC ở một số lĩnh vực (nhất là lĩnh vực đất đai) vẫn còn rườm rà; tính ổn định, đồng bộ của một số văn bản pháp luật chưa cao đã gây khó khăn cho quá trình thực hiện TTHC không chỉ đối với công dân, tổ chức mà cả đối với CBCCVC. Nhiều hồ sơ TTHC có tính chất phức tạp, thời gian giải quyết phải kéo dài hơn so với quy định của bộ TTHC.

- Mức độ sử dụng dịch vụ công mức độ 3, 4 còn thấp. Hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI thấp. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và dịch vụ tiếp nhận, trả kết quả qua BCCI còn phụ thuộc nhiều vào trình độ dân trí, nhu cầu của công dân, tổ chức... nên việc tăng tỷ lệ sử dụng còn nhiều khó khăn.

- Ngân sách địa phương còn hạn chế nên việc đầu tư xây dựng trụ sở xã còn hạn hẹp, việc huy động các nguồn vốn đầu tư trụ sở xã trong giai đoạn 2016-2020 chủ yếu là nguồn vốn đầu tư công ngân sách tỉnh. Gia Lai là một tỉnh nghèo, hằng năm ngân sách tỉnh còn nhận trợ cấp trung ương trên 60% chỉ đáp ứng một phần nhu cầu đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng nói chung và hệ thống trụ sở cấp xã,

phường nói riêng. Giai đoạn 2011-2015 việc đầu tư cơ sở hạ tầng trên địa bàn phụ thuộc chủ yếu vào nguồn ngân sách trung ương; kinh phí đầu tư cho trụ sở xã thấp nên không đáp ứng được nhu cầu hiện đại hóa công sở cấp xã, giai đoạn 2016-2020 ngân sách tỉnh đầu tư nên càng khó khăn.

3. Những bài học kinh nghiệm trong triển khai CCHC

Từ thực tiễn hoạt động CCHC trong 10 năm qua, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm sau đây:

- Sự chỉ đạo, điều hành của Cấp ủy và người đứng đầu các cấp, các ngành là hết sức quan trọng. Thực tế cho thấy, ở các đơn vị, địa phương có sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát, quyết liệt của Cấp ủy và người đứng đầu thì công tác CCHC luôn đạt được kết quả tốt.

- Thường xuyên làm tốt công tác kiểm tra, giám sát đối với toàn bộ hoạt động của cơ quan hành chính và đội ngũ CBCC; quy định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong quản lý, điều hành và thực thi công vụ; kiên quyết và xử lý kịp thời, nghiêm minh những trường hợp tiêu cực.

- Xây dựng quy chế phối hợp giữa các cấp, các ngành, chủ động giải quyết những vấn đề có liên quan; thực hiện tốt chế độ thông tin, báo cáo để kịp thời xử lý những vướng mắc ở cơ sở.

- Xây dựng, đào tạo đội ngũ CBCCVC đủ năng lực, có khả năng đáp ứng được yêu cầu CCHC ngày càng cao trong giai đoạn mới.

- Tăng cường đầu tư xây dựng, phát triển hạ tầng kỹ thuật phục vụ nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại. Việc đầu tư CNTT phải được triển khai đồng bộ, phát triển ứng dụng CNTT phải đi đôi với phát triển cơ sở hạ tầng và hướng đến mục tiêu phục vụ CCHC.

Phần thứ hai

ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CCHC NHÀ NƯỚC

GIAI ĐOẠN 2021 - 2030

1. Về thể chế

Tiếp tục triển khai các nhiệm vụ xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật: Xây dựng, ban hành VBQPPL; theo dõi tình hình thi hành pháp luật; kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa, xử lý VBQPPL kịp thời, đầy đủ, đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật và mục tiêu quản lý nhà nước tại địa phương.

2. Về TTHC

- Thực hiện kiểm soát quy định TTHC trong dự thảo văn bản QPPL, trong đó thực hiện đầy đủ đánh giá tác động, thẩm định để phát hiện, ngăn ngừa các quy định TTHC bất cập ngay từ giai đoạn dự thảo.

- Thực hiện công bố, công khai TTHC kịp thời, đầy đủ, chính xác theo đúng quy định; kết nối, tích hợp dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, các đơn vị và Cổng dịch vụ công trực tuyến, hệ thống một cửa điện tử của tỉnh đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ, tránh lãng phí.

- Chỉ đạo các đơn vị, địa phương thực hiện tốt công tác giải quyết TTHC, hạn chế tình trạng giải quyết quá hạn, không tự đặt ra thêm quy định thủ tục, hồ sơ, giấy tờ trong quá trình giải quyết.

- Tiếp tục tổ chức triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, kế hoạch triển khai của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

- Thực hiện tốt việc đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC; tổ chức thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, đảm bảo việc xử lý đúng thời hạn, chất lượng, triệt để, tránh việc phản ánh, kiến nghị kéo dài.

- Thực hiện rà soát, đánh giá, đề xuất các sáng kiến cải cách TTHC, nhân rộng mô hình mới, cách làm hay trong thực hiện TTHC, tránh việc thực hiện hình thức, cắt giảm mang tính cơ học dẫn đến thực hiện thiếu khả thi, không hiệu quả.

3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Tiếp tục rà soát, sắp xếp bộ máy, tinh giản biên chế theo hướng tinh gọn, đồng bộ, hiệu quả ở các cơ quan nhà nước trong giai đoạn 2021-2030 theo tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW; Nghị quyết số 19-NQ/TW. Tiếp tục triển khai có hiệu quả công tác tinh giản biên chế gắn với việc kiện toàn tổ chức bộ máy theo tinh thần chỉ đạo Bộ Chính trị tại Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 về tinh giản lại biên chế và cơ cấu lại đội ngũ CBCCVC và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế.

4. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC

Thực hiện bố trí CBCCVC đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp tương ứng với từng vị trí việc làm đã được phê duyệt. Tiếp tục phê duyệt đề án vị trí việc làm trong các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện sau khi hoàn thành sắp xếp, sáp nhập. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC trên cơ sở

vị trí, chức danh, yêu cầu nhiệm vụ và quy hoạch theo kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng giai đoạn 2021-2030 của UBND tỉnh.

5. Về tài chính công

- Tiếp tục thực hiện tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP; Nghị định số 16/2015/NĐ-CP; Nghị định số 141/2016/NĐ-CP. của Chính phủ.

- Tiếp tục thực hiện chính sách tiền lương và các chính sách an sinh xã hội đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

- Tiếp tục thực hành tiết kiệm, chống lãng phí nhằm tăng thêm thu nhập cho các đơn vị, động viên CBCC hoàn thành nhiệm vụ.

6. Về hiện đại hóa hành chính

- Tiếp tục triển khai Kế hoạch hành động số 468/KH-UBND ngày 29/3/2019 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020 và định hướng đến 2030; đồng thời tham mưu UBND tỉnh tiếp tục ban hành các văn bản chỉ đạo cho phù hợp với chỉ đạo của trung ương và tình hình thực tế.

- Tiếp tục duy trì và cập nhật, nâng cấp Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai lên phiên bản 2.0 theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Triển khai Đề án Giám sát an toàn thông tin mạng đối với hệ thống dịch vụ CNTT phục vụ Chính phủ điện tử đến năm 2020, định hướng đến 2025 (ban hành theo Quyết định số 1017/QĐ-TTg ngày 14/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ); tăng cường các giải pháp phòng chống mã độc theo Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 25/5/2018 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao năng lực phòng, chống phần mềm độc hại và Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 07/6/2019 về tăng cường bảo đảm an toàn, an ninh mạng nhằm cải thiện chỉ số xếp hạng của Việt Nam.

- Triển khai và sử dụng có hiệu quả giải pháp hội nghị truyền hình trực tuyến từ cấp tỉnh đến cấp xã.

- Triển khai Đề án “Xây dựng thành phố Pleiku theo hướng đô thị thông minh”.

- Phối hợp, triển khai tích hợp Cơ sở dữ liệu quốc gia đất đai, Cơ sở dữ liệu về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về an ninh xã hội, Cơ sở dữ liệu về công tác dân tộc, Cơ sở dữ liệu về CBCCVC... theo hướng dẫn của các bộ, ngành trung ương.

- Hoàn thành việc triển khai xây dựng cơ sở dữ liệu các ngành, lĩnh vực dựa trên Hệ thống thông tin địa lý GIS, nâng cấp Trung tâm CNTT và xây dựng CSDL Tài nguyên và môi trường. Triển khai xây dựng các CSDL chuyên ngành khác (tài chính; CCVC; hộ nghèo; gia đình chính sách...).

- Tiếp tục duy trì hoạt động và mở rộng Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh Gia Lai làm nền tảng triển khai Chính quyền điện tử, phục vụ hiện đại hóa nền hành chính.

- Nâng cấp hạ tầng thông tin dùng chung, phần mềm dùng chung, hệ thống thông tin chỉ đạo điều hành của cơ quan nhà nước, phục vụ người dân, doanh nghiệp và công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

- Rà soát, nâng cấp hệ thống mạng LAN, mạng Internet băng thông rộng, mạng số liệu chuyên dụng đáp ứng nhu cầu sử dụng của từng cơ quan, đơn vị và kết nối liên thông các ứng dụng CNTT.

- Tiếp tục hoàn thiện và mở rộng đối tượng kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của tỉnh.

- Triển khai kế hoạch xây dựng, chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Gia Lai giai đoạn 2019-2021.

- Nhanh chóng triển khai nhiệm vụ thí điểm xây dựng, áp dụng HTQLCL điện tử (ISO điện tử) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông (*Dự kiến hoàn thành trong Quý III/2020*). Tổ chức rút kinh nghiệm để tham mưu triển khai trên diện rộng trong giai đoạn 2021-2025.

- Xây dựng, áp dụng Phần mềm theo dõi, đánh giá, xếp hạng chỉ số CCHC của tỉnh Gia Lai.

7. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Xây dựng chương trình tổng thể CCHC và các chương trình, kế hoạch về các lĩnh vực CCHC giai đoạn 2021-2030. Cụ thể hóa bằng các kế hoạch hằng năm để thực hiện. Tăng cường kiểm tra, giám sát, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai công tác CCHC của tỉnh và có biện pháp khắc phục triệt để đối với những tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC.

- Sử dụng các kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước (Chỉ số: SIPAS, PAPI, PAR INDEX, PCI...) phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh. Đổi mới cách thức tuyên truyền CCHC để nâng cao nhận thức, ý thức, trách nhiệm của các cấp,

các ngành và toàn xã hội chung tay thực hiện CCHC.

- Hằng năm, tổ chức theo dõi, đánh giá, xếp hạng chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố. Trên cơ sở đó, tiếp tục điều chỉnh bộ chỉ số, xác định đó là công cụ hiệu quả để đánh giá chính xác kết quả đầu ra trong công tác CCHC của tỉnh và làm cơ sở để các cấp, các ngành nâng cao trách nhiệm trong công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; kết quả CCHC là căn cứ để đánh giá, xếp loại; bình xét thi đua, khen thưởng và quản lý, sử dụng đội ngũ CBCCVC hằng năm.

Phần thứ ba

NHỮNG KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị với Chính phủ

- Hoàn thiện chế độ, chính sách về tiền lương cho CBCCVC. Chính sách tiền lương, các chế độ và chính sách đãi ngộ đòi hỏi phải có sự cải cách đồng bộ với nhiều chính sách khác tác động trực tiếp đến tiền lương (bộ máy, biên chế...)⁽¹¹³⁾.

- Hoàn thiện thể chế trong công tác xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế của địa phương trong quá trình áp dụng văn bản (VD: Nghiên cứu, tiếp thu ý kiến góp ý của các địa phương trong quá trình xây dựng và hoàn thiện Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành VBQPPL)⁽¹¹⁴⁾.

- Sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định về tổ chức pháp chế của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế, đảm bảo điều kiện về nhân sự của các cơ quan trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ⁽¹¹⁵⁾.

- Bổ sung và hoàn thiện chế độ ưu đãi đặc biệt với cán bộ y tế, nhất là đối với cán bộ y tế làm công tác y tế dự phòng; cán bộ công tác ở vùng miền núi, biên giới, vùng đồng bào dân tộc thiểu số và các địa bàn khó khăn khác; xem xét tăng phụ cấp cho nhân viên y tế thôn bản; phụ cấp cho bác sĩ làm công tác quản lý

¹¹³ Báo cáo 528/BC-SNV.

¹¹⁴ Văn bản số 524/STP-XD&KTVB.

¹¹⁵ Báo cáo số 524/STP-XD&KTVB.

nhưng do đặc thù cơ sở y tế thiếu bác sĩ nên phải tham gia làm công tác chuyên môn về KCB⁽¹¹⁶⁾.

- Có chính sách ưu tiên đào tạo và thu hút cán bộ y tế có trình độ cao về công tác tại tỉnh; bác sĩ làm việc tại tuyến xã, bác sĩ chuyên khoa sâu và công tác ở lĩnh vực Gây mê hồi sức, Răng hàm mặt, Mắt, Tai mũi họng, Thần kinh, Phong, Lao, Tâm thần...⁽¹¹⁷⁾.

- Hiện nay các cơ sở KCB được giao biên chế theo giường bệnh, vì vậy nếu áp dụng nguyên tắc “tuyển dụng mới không được quá 50% số nhân sự đã thực hiện tinh giản biên chế và không quá 50% số nhân sự đã nghỉ hưu hoặc thôi việc” theo quy định tại Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ thì sẽ thiếu hụt vị trí việc làm, vì vậy đề nghị Chính phủ có chính sách phù hợp trong tuyển dụng đối với ngành Y tế⁽¹¹⁸⁾.

- Sớm ban hành nghị định mới thay thế Nghị định số 24/2014/NĐ-CP và Nghị định số 37/2014/NĐ-CP và chỉ đạo các bộ, ngành liên quan ban hành thông tư hướng dẫn.

- Sửa đổi quy định đầu tư, mua sắm tập trung do kém hiệu quả, gây nhiều trở ngại và không đáp ứng kịp thời các yêu cầu về đầu tư phát triển, nhất là lĩnh vực CNTT nhằm đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa nền hành chính công⁽¹¹⁹⁾.

- Sửa đổi quy định Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường quản lý chuyển về thuộc UBND huyện quản lý và cấp huyện ký số hồ sơ về đất đai, không quy định Văn phòng Đăng ký đất đai ký như hiện nay nhằm luân chuyển hồ sơ, giải quyết cho công dân kịp thời, hạn chế hồ sơ trễ hẹn, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai⁽¹²⁰⁾.

- Kiến nghị Quốc hội sớm ban hành Luật đầu tư theo hình thức đối tác công tư để tỉnh có cơ sở ban hành cơ chế chính sách hỗ trợ, ưu đãi đối với hình thức đầu tư PPP⁽¹²¹⁾.

- Chính phủ có chính sách ưu đãi và khuyến khích đầu tư trong, ngoài nước riêng cho lĩnh vực y tế bằng nhiều hình thức và phù hợp với quy hoạch phát triển

¹¹⁶ Báo cáo số 149/BC-SYT ngày 07/4/2020 của Sở Y tế về kết quả thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế; tham gia xây dựng triển khai đổi mới chính sách BHYT và việc đổi mới cơ chế, chính sách xã hội hóa trong hoạt động y tế giai đoạn 2011-2020 trên địa bàn tỉnh (viết tắt là Báo cáo số 149/BC-SYT).

¹¹⁷ Báo cáo số 149/BC-SYT.

¹¹⁸ Báo cáo số 149/BC-SYT.

¹¹⁹ Báo cáo số 1400/SNV-CCHC

¹²⁰ Báo cáo số 1002/SNV-CCHC.

¹²¹ Văn bản số 803/SKHĐT-VP.

mạng lưới y tế của tỉnh. Huy động các tiềm năng, nguồn lực của xã hội để phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ y tế tư nhân theo cụm dân cư nhằm tạo điều kiện cho mọi người dân được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng. Khuyến khích đầu tư tư nhân cho lĩnh vực y học dân tộc, chăm sóc sức khỏe sinh sản, cung cấp dịch vụ y tế dự phòng; dịch vụ KCB kỹ thuật cao và dịch vụ dưỡng lão⁽¹²²⁾.

2. Đề xuất các biện pháp nhằm tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm tra, giám sát đối với các cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện tốt hơn nữa các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC nhà nước trong giai đoạn tới

- Kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện công tác xây dựng, ban hành, kiểm tra, xử lý, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL, theo dõi thi hành pháp luật⁽¹²³⁾.

- Kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục quan tâm chỉ đạo các bộ, ngành, cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương trong việc hướng dẫn các địa phương đối với các vấn đề về chuyên môn nghiệp vụ đảm bảo tính kịp thời, thống nhất, đồng bộ trong việc thực hiện quy định pháp luật; đăng tải, cập nhật các văn bản hướng dẫn của các bộ, ngành, cơ quan có thẩm quyền ở trung ương lên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan ở trung ương để các địa phương thuận tiện trong quá trình theo dõi, thực hiện⁽¹²⁴⁾.

- Tiếp tục chỉ đạo các bộ, ngành đẩy nhanh triển khai các Cơ sở dữ liệu quốc gia; tích hợp, chia sẻ các dữ liệu để địa phương khai thác, sử dụng phục vụ xây dựng chính quyền điện tử⁽¹²⁵⁾.

- Hỗ trợ nguồn kinh phí phục vụ CCHC cho tỉnh để đầu tư ứng dụng và phát triển CNTT, đầu tư xây dựng trụ sở cấp xã đạt chuẩn, hiện đại⁽¹²⁶⁾.

- Đẩy mạnh đầu tư và phát huy việc tổ chức hội nghị trực tuyến trên phạm vi toàn quốc để đạt hiệu quả cao trong công tác chỉ đạo, điều hành và tiết kiệm chi phí, ngân sách⁽¹²⁷⁾.

- Chính phủ tiếp tục chỉ đạo các nhiệm vụ nhằm đẩy mạnh công tác xã hội hoá chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân, huy động nguồn lực của toàn xã hội trong sự nghiệp chăm sóc sức khỏe, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm của các cấp, các

¹²² Báo cáo số 149/BC-SYT.

¹²³ Báo cáo số 524/STP-XD&KTVB.

¹²⁴ Báo cáo số 524/STP-XD&KTVB.

¹²⁵ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

¹²⁶ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

¹²⁷ Báo cáo số 1400/BC-SNV.

ngành. Tăng cường vai trò của chính quyền và nhân dân các địa phương trong việc tham gia vệ sinh phòng dịch, vệ sinh môi trường, bảo đảm nước sạch cho vùng nông thôn, thực hiện phong trào vệ sinh nông thôn với 3 công trình: nước sạch, nhà tắm, nhà tiêu hợp vệ sinh; tăng tỷ lệ người dân tham gia BHYT; chính sách xã hội hóa khi triển khai mô hình bác sĩ gia đình⁽¹²⁸⁾.

- Chỉ đạo các bộ, ngành khi xây dựng các phần mềm chuyên ngành để triển khai cho các sở, ngành địa phương nên chia sẻ dữ liệu (dưới dạng số hóa) cho địa phương để ứng dụng và liên thông, kết nối được với các phần mềm do địa phương triển khai như các phần mềm Một cửa điện tử, phần mềm Dịch vụ công trực tuyến (VD: Hiện nay Bảo hiểm xã hội các cấp của tỉnh Gia Lai sử dụng phần mềm Một cửa điện tử của Bảo hiểm xã hội Việt Nam triển khai do đó phần mềm Một cửa điện tử của cấp huyện, cấp xã không thể kết nối liên thông để chuyển hồ sơ giải quyết nhóm thủ tục cấp thẻ bảo hiểm cho trẻ em dưới 6 tuổi. Phần mềm Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 do Bộ Giao thông vận tải, Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư... triển khai cho các sở, ngành của tỉnh Gia Lai hiện không thể kết nối với phần mềm Một cửa điện tử do tỉnh triển khai cho các đơn vị và phần mềm Cổng Dịch vụ công của tỉnh để luân chuyển hồ sơ do không đồng nhất về công nghệ nên hiện nay khó có thể xây dựng một Cổng dịch vụ công duy nhất theo chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử)⁽¹²⁹⁾.

3. Những kiến nghị, đề xuất khác đối với các bộ, ngành

3.1. Kiến nghị chung

- Thường xuyên làm tốt công tác kiểm tra, giám sát đối với toàn bộ hoạt động của cơ quan hành chính và đội ngũ CBCC; quy định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong quản lý, điều hành và thực thi công vụ; kiên quyết xử lý nghiêm minh những trường hợp tiêu cực⁽¹³⁰⁾.

- Kiến nghị cơ quan, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương ban hành kịp thời các VBQPPL và tổ chức triển khai đồng bộ các văn bản hướng dẫn thi hành. Hiệu quả của công tác xây dựng, ban hành VBQPPL cần đảm bảo thực hiện từ các cơ quan có thẩm quyền cấp trên, tránh tình trạng văn bản mới ban hành đã sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc không triển khai được tại địa phương⁽¹³¹⁾.

- Kiến nghị cơ quan, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương xác định nội dung

¹²⁸ Báo cáo số 149/BC-SYT.

¹²⁹ Báo cáo số 14/BC-UBND ngày 13/02/2018 của UBND tỉnh về kết quả tự đánh giá, chấm điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số CCHC năm 2017 (viết tắt là Báo cáo số 14/BC-UBND).

¹³⁰ Báo cáo 528/BC-SNV.

¹³¹ Báo cáo số 524/STP-XD&KTVB.

giao chính quyền địa phương quy định chi tiết cần đánh giá tác động, xác định sự cần thiết giao quy định chi tiết; giảm nội dung giao chính quyền địa phương quy định chi tiết⁽¹³²⁾.

- Các bộ, ngành ở trung ương cần công bố TTHC đúng thời gian quy định để các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có cơ sở trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC trước khi văn bản QPPL có hiệu lực thi hành⁽¹³³⁾.

- Các bộ, ngành trung ương có hướng dẫn cụ thể về hợp tác công - tư nói chung và trong ngành y tế nói riêng để thực hiện có hiệu quả chính sách xã hội hóa, kêu gọi đầu tư trong ngành y tế⁽¹³⁴⁾.

3.2. Kiến nghị bộ, ngành cụ thể

a) Bộ Tài chính

Hoàn thiện hệ thống chương trình cấp mã số có quan hệ ngân sách vì hệ thống này thường xuyên bị lỗi⁽¹³⁵⁾.

b) Bộ Nội vụ

- Để việc quản lý đội ngũ CBCCVC được hiệu quả, đề nghị Bộ Nội vụ sớm xây dựng và triển khai ngân hàng câu hỏi, ngân hàng đề thi trên Phần mềm tuyển dụng, thi nâng ngạch, Phần mềm quản lý CBCCVC chung cho cả nước⁽¹³⁶⁾.

- Thực hiện quản lý cơ sở dữ liệu CBCC bằng phần mềm quản lý chung của Bộ Nội vụ, phần mềm thi tuyển trên máy... để công tác thống kê báo cáo được nề nếp, thống kê trở thành một công cụ quan trọng trong xây dựng và phát triển đội ngũ CBCCVC⁽¹³⁷⁾.

- Nghiên cứu ban hành một bộ chỉ số phục vụ đánh giá CCHC ổn định; rà soát, điều chỉnh số lượng lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần của bộ chỉ số cho phù hợp với đặc thù vùng miền đồng thời xem xét, cân nhắc, đánh giá chấm điểm chỉ số CCHC phù hợp với đặc điểm từng vùng vì nếu chấm điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần của bộ chỉ số CCHC như nhau giữa các vùng sẽ không đánh giá đúng sự nỗ lực của từng địa phương trong quản lý, điều hành, không thể hiện rõ sự quyết tâm của lãnh đạo địa phương⁽¹³⁸⁾.

¹³² Báo cáo số 524/STP-XD&KTVB.

¹³³ Báo cáo số 1002/SNV-CCHC.

¹³⁴ Báo cáo số 1400/BC-SNV.

¹³⁵ Báo cáo số 1002/SNV-CCHC.

¹³⁶ Báo cáo 528/BC-SNV.

¹³⁷ Báo cáo 528/BC-SNV.

¹³⁸ Báo cáo số 14/BC-UBND.

- Hướng dẫn các địa phương xây dựng kế hoạch điều tra xã hội học, nghiên cứu áp dụng hình thức điều tra xã hội học mới thay cho cách làm hiện nay (tốn kém thời gian, kinh phí, chưa hiệu quả và minh bạch) hoặc nghiên cứu xây dựng phần mềm điều tra xã hội học, chuyển giao phần mềm cho các địa phương đồng thời hướng dẫn địa phương thực hiện.

- Chuyển giao phần mềm chấm điểm chỉ số CCHC cho địa phương vì hiện nay mỗi tỉnh áp dụng một phần mềm khác nhau, không đảm bảo tính bảo mật và khó khăn trong việc học tập kinh nghiệm.

c) Bộ Khoa học và Công nghệ

- Thống nhất trong việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và xây dựng quy trình ISO giải quyết TTHC theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ⁽¹³⁹⁾.

- Xem xét, thống nhất cho các cơ quan, đơn vị hành chính không xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các TTHC không phát sinh hồ sơ do đặc thù của địa phương (VD: Các phường không có ruộng lúa hoặc không có rừng thì không cần phải xây dựng quy trình ISO về lĩnh vực này...)⁽¹⁴⁰⁾.

d) Bộ Thông tin và truyền thông

- Sớm đề xuất bảng lương CCVC và phụ cấp ưu đãi theo nghề chuyên ngành CNTT, An toàn thông tin... theo Quyết định số 1161/QĐ-BTTTT ngày 31/7/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành Kế hoạch xây dựng bảng lương theo vị trí việc làm, chức danh, chức vụ lãnh đạo và phụ cấp ưu đãi theo nghề đối với CCVC chuyên ngành thông tin và truyền thông⁽¹⁴¹⁾.

- Sớm tham mưu cấp có thẩm quyền phê duyệt Đề án thí điểm “Thực hiện và cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ BCCI tại địa phương” (Trong năm 2019, Bộ Thông tin và Truyền thông đã xây dựng và tổ chức lấy ý kiến của các đơn vị, địa phương trên toàn quốc đối với đề án này)⁽¹⁴²⁾.

- Tiếp tục chỉ đạo VNPOST tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, đào tạo nhân lực cho nhân viên các điểm Bưu điện - Văn hóa xã trên địa bàn tỉnh Gia Lai, đảm bảo khả năng đáp ứng hoạt động cung ứng các dịch vụ tại các điểm này⁽¹⁴³⁾.

¹³⁹ Báo cáo số 66/BC-SKHCN.

¹⁴⁰ Báo cáo số 14/BC-UBND.

¹⁴¹ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

¹⁴² Báo cáo số 141/BC-STTTT.

¹⁴³ Báo cáo số 141/BC-STTTT.

đ) Bộ Y tế

Bộ Y tế phối hợp với Bộ Tài chính sớm thực hiện việc tính đúng, tính đủ các yếu tố đầu vào của giá dịch vụ KCB BHYT để đảm bảo cho các cơ sở KCB có nguồn thu thực hiện tự chủ tài chính. Bộ Y tế sớm có văn bản hướng dẫn việc thành lập Tổ BHYT liên ngành của các tỉnh, thành phố để tham mưu cấp có thẩm quyền giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện và thanh toán quỹ KCB BHYT⁽¹⁴⁴⁾.

PHỤ LỤC KÈM THEO

- Phụ lục 1: Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành CCHC của tỉnh Gia Lai.
- Phụ lục 2: Thống kê các nhiệm vụ tại lĩnh vực cải cách thể chế của tỉnh Gia Lai.
- Phụ lục 3: Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách TTHC của tỉnh Gia Lai.
- Phụ lục 4: Thống kê và so sánh số lượng tổ chức thuộc tỉnh Gia Lai (Tính đến ngày 31/12/2019).
- Phụ lục 5: Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVN của tỉnh Gia Lai.
- Phụ lục 6: Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách tài chính công của tỉnh Gia Lai.
- Phụ lục 7: Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực hiện đại hóa hành chính của tỉnh Gia Lai.
- Phụ lục 8: Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu CCHC nhà nước của tỉnh Gia Lai giai đoạn 2011-2020.
- Phụ lục 9: Bố trí nguồn kinh phí thực hiện công tác CCHC đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và số kinh phí đã quyết toán để triển khai công tác CCHC cho các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2011-2020.

Trên đây là Báo cáo tổng kết Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021-2030 của tỉnh. UBND tỉnh Gia Lai báo cáo Chính phủ và Bộ Nội vụ theo quy định./.

Nơi nhận:

- Chính phủ (b/c);

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

¹⁴⁴ Báo cáo số 14/BC-UBND.

- VPCP (b/c);
- Bộ Nội vụ (b/c);
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Ban Dân vận TU;
- CT, các PCT. UBND tỉnh (b/c);
- Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh;
- CT UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công TTĐT tỉnh; Trang TTĐT Sở Nội vụ;
- Sở Nội vụ (Phòng CCHC);
- Bưu điện tỉnh;
- Lưu: VT, HCQT, NC.

CHỦ TỊCH

Võ Ngọc Thành

Phụ lục 1**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực chỉ đạo, điều hành CCHC của tỉnh Gia Lai***(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)*

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số lượng văn bản chỉ đạo, điều hành	239	869	712	594	336	207
	- Văn bản của Tỉnh/Thành ủy	9	10	12	15	9	4
	- Văn bản của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh	230	859	700	579	327	203
2	Số lượng các cơ quan, đơn vị được kiểm tra CCHC	15	13	19	27	37	37
3	Tuyên truyền CCHC	35	35	37	39	39	31
-	Tổ chức cuộc thi tìm hiểu CCHC (Có tổ chức = 1; Không tổ chức = 0)	1	1	1	1	1	0
-	Số lượng bản tin chuyên đề CCHC trên đài PT-TH tỉnh	24	24	24	24	24	24
-	Số lớp tập huấn chuyên đề CCHC	3	3	5	7	7	0
-	Xây dựng chuyên mục CCHC trên Cổng TTĐT của tỉnh (Có xây dựng = 1; Không xây dựng = 0)	1	1	1	1	1	1
-	Hình thức tuyên truyền CCHC khác (nếu có).	6	6	6	6	6	6
4	Số lượng mô hình, sáng kiến CCHC được triển khai áp dụng	1	1	3	6	15	0
5	Xây dựng, áp dụng bộ tiêu chí đánh giá CCHC các cơ quan, đơn vị						
	Bộ tiêu chí đánh giá sở, ngành	1	1	1	1	1	1
	Bộ tiêu chí đánh giá	1	1	1	1	1	1

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	UBND cấp huyện						
	Bộ tiêu chí đánh giá UBND cấp xã	1	1	1	1	1	1
	Bộ tiêu chí đánh giá cơ quan ngành dọc tại địa phương	0	0	0	0	0	0
6	Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức						
-	Số lượng dịch vụ đã khảo sát	36	36	37	37	37	
-	Số lượng mẫu đã khảo sát	1	1	8	9	9	
-	Mức độ hài lòng chung	>80%	>80%	87,1%	91,23%	91,9%	

Phụ lục 2
Thống kê các nhiệm vụ tại lĩnh vực cải cách thể chế của tỉnh Gia Lai
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)

STT	Nhiệm vụ/tiêu chí		Tỉnh Gia Lai					
			Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Tổng số VBQPPL chủ trì soạn thảo đã được ban hành		498	685	173	58	102	14
	Chia theo tên loại VBQPPL	Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh	12	40	28	20	21	0
		Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh	39	57	35	33	63	14
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp huyện	43	63	11	0	02	0
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện	47	65	11	5	16	0
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp xã	348	319	81	0	0	0
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã	09	141	07	0	0	0
2	Số VBQPPL được đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới sau rà soát		120	313	232	241	85	0
	Cấp tỉnh		22	197	179	166	65	0
	Cấp huyện		98	116	53	75	20	0
	Cấp xã		0	0	0	0	0	0
3	Số VBQPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát		120	313	232	241	50	0

STT	Nhiệm vụ/tiêu chí	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	Cấp tỉnh	22	197	179	166	32 ⁽¹⁴⁵⁾	0
	Cấp huyện	98	116	53	75	18 ⁽¹⁴⁶⁾	0
	Cấp xã	0	0	0	0	0	0
4	Số VBQPPL đã kiểm tra theo thẩm quyền	9.040	400	136	3	6	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp tỉnh	130	73	22	3	6	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp huyện	8910	327	114	0	0	0
5	Số VBQPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền	2	3	12	0	0	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp tỉnh	0	0	0	0	0	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp huyện	2	3	12	0	0	0
6	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền đã được xử lý	2	3	12	0	0	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp tỉnh	0	0	0	0	0	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp huyện	2	3	12	0	0	0
7	Văn bản không phải là VBQPPL nhưng có chứa quy phạm pháp luật	0	20	15	0	0	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp tỉnh	0	0	0	0	0	0
	Kiểm tra theo thẩm quyền tại cấp huyện	0	20	15	0	0	0

¹⁴⁵ Đối với 33 VBQPPL cấp tỉnh chưa hoàn thành việc xử lý, Chủ tịch UBND tỉnh đã phân công trách nhiệm tham mưu xử lý tại Văn bản số 140/UBND-NC ngày 16/01/2020 về việc triển khai thực hiện công tác rà soát VBQPPL và đang trong quá trình xây dựng dự thảo VBQPPL.

¹⁴⁶ Đối với 02 VBQPPL cấp huyện chưa hoàn thành xử lý, UBND cấp huyện đã triển khai nhiệm vụ xây dựng dự thảo VBQPPL.

Phụ lục 3**Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách TTHC của tỉnh Gia Lai***(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)*

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số TTHC của tỉnh	1.563	1.590	1.530	1.349	1.919	1.972
-	Số lượng TTHC cấp tỉnh	1.109	1.119	1.142	935	1.466	1.479
-	Số lượng TTHC cấp huyện	239	256	276	241	297	325
-	Số lượng TTHC cấp xã	215	215	112	173	156	168
	Số TTHC do tỉnh ban hành (được giao trong Luật)	6	6	6	6	3	3
2.	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của tỉnh, như: giảm thời gian giải quyết...)	13	14	18	11	32	Đang rà soát theo kế hoạch
3.	Số lượng TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/ Trang Thông tin điện tử	1.563	1.590	1.530	1.349	1.919	1.972
4.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông						
-	Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành	1.109	1.119	1.142	874	1.466	1.405
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	239	256	276	242	297	324

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã	215	215	112	172	156	167
-	Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp	0	39	51	36	118	108
-	Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	0	39	51	74	119	119
-	Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ	-	-	-	-	-	-
5.	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC						
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)	99%	99%	99%	99%	99%	100%
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)	96%	95%	90%	89%	99%	99%
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (đã tiếp nhận/đã trả đúng hạn)	100%	99%	99%	99%	99%	99%
6.	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC						
-	Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm	1	0	2	2	1	3
-	Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm	1	0	2	2	1	3

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	<i>Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng TTĐT</i>	1	0	2	2	1	3

Phụ lục 4**Thống kê và so sánh số lượng tổ chức thuộc tỉnh Gia Lai (Tính đến ngày 31/12/2019)**(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)**I. Số lượng, cơ cấu tổ chức thuộc UBND cấp tỉnh**

Gia Lai	Giai đoạn	Số cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh	Số Chi cục thuộc Sở	Số phòng, văn phòng, thanh tra thuộc Sở	Số đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp tỉnh	Ghi chú
1	Giai đoạn 2001-2010 (Tính đến 12/2010)	18	12	142	7	
2	Giai đoạn 2011-2020 (Tính đến 12/2019)	19	11	141	6	

II. Số lượng, cơ cấu tổ chức thuộc UBND cấp huyện

Gia Lai	Giai đoạn	Số UBND cấp huyện	Số phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện	Số văn phòng, thanh tra thuộc UBND cấp huyện	Số đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp huyện	Ghi chú
1	Giai đoạn 2001-2010 (Tính đến 12/2010)		220	34	842	
2	Giai đoạn 2011-2020 (Tính đến 12/2019)		220	34	759	

III. Số lượng đơn vị sự nghiệp công lập phân theo các lĩnh vực

Gia Lai	Giai đoạn	Sự nghiệp GD-ĐT			Sự nghiệp y tế			Sự nghiệp VH, TDTT			Sự nghiệp khác		
		Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện	Thuộc UBND cấp tỉnh	Thuộc CQ chuyên môn cấp tỉnh	Thuộc UBND cấp huyện
	Giai đoạn 2001-2010 (Tính đến 12/2010)	1	41	758		32	17	2	6	18	2	19	17
	Giai đoạn 2011-2020 (Tính đến 12/2019)	1	46	695		27		1	4	17	2	18	17

Phụ lục 5
Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng
đội ngũ CBCCVC của tỉnh Gia Lai
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tổng số biên chế CBCC						
-	<i>Tổng số được giao</i>	3.074	3.023	2.976	2.929	2.771	2.712
-	<i>Tổng số có mặt</i>	-	-	-	-	-	-
2.	Tổng số biên chế viên chức						
-	<i>Tổng số được giao</i>	28.271	28.271	28.271	27.437	27.934	27.230
-	<i>Tổng số có mặt</i>	-	-	-	-	-	-
3.	Số công chức được tuyển dụng theo hình thức thi cạnh tranh	0	0	86	122	0	0
4.	Số công chức được bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý thông qua thi tuyển cạnh tranh	0	0	0	0	0	0
5.	Số lượng CBCC được tinh giản biên chế	-	83	30	51	74	37
6.	Số lượng công chức được bồi dưỡng, tập huấn hằng năm	471	622	934	519	1.941	0
7.	Số lượng viên chức được bồi dưỡng, tập huấn hằng năm	197	136	33	554	2.087	0
8.	Số lượng các lớp đào tạo, bồi dưỡng	45	93	176	134	96	0

Phụ lục 6

Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực cải cách tài chính công của tỉnh Gia Lai
 (Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)

STT	Chỉ tiêu	Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số cơ quan hành chính thực hiện cơ chế tự chủ	337	343	359	359	357	357
	<i>Cấp tỉnh</i>	42	42	42	42	40	40
	<i>Cấp huyện</i>	295	301	317	317	317	317
2	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp tỉnh thực hiện cơ chế tự chủ	148	63	8	9	8	8
-	<i>Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư</i>	0	0	0	0	0	0
-	<i>Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên</i>	8	7	4	5	5	5
-	<i>Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên</i>	44	16	3	3	3	3
-	<i>Số lượng đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên</i>	96	40	1	1		
3	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cơ quan chuyên môn của UBND cấp tỉnh thực hiện cơ chế tự chủ	0	82	144	143	131	131
-	<i>Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư</i>			2	2	3	3

STT	Chỉ tiêu	Các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên		1	5	6	14	12
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên		28	43	45	33	35
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên		53	94	90	81	81
4	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp huyện thực hiện cơ chế tự chủ	95	95	104	121	110	129
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư	1	1	1	1	1	1
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên	22	22	25	23	21	22
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	72	72	78	97	88	106
5	Số tổ chức khoa học và công nghệ công lập thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 54/2016/NĐ-CP	0	2	2	2	2	2

Phụ lục 7

Thống kê các chỉ tiêu tại lĩnh vực hiện đại hóa hành chính của tỉnh Gia Lai
 (Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1.	Tỷ lệ văn bản hành chính được trao đổi dưới dạng điện tử	50%	80%	100%	100%	100%	100%
2.	Số đơn vị kết nối Trục liên thông VBQG	1	520	550	563	604	602
3.	Số lượng văn bản nhận trên Trục liên thông VBQG	892	3.156	4.758	5.798	6.087	2.146
4.	Số lượng văn bản gửi trên Trục liên thông VBQG	381	1.995	2.574	2.678	3.179	1.423
5.	Số lượng chữ ký số	70	231	729	900	1.995	2.158
6.	Tỷ lệ công chức có hộp thư điện tử	90%	95%	96%	98%	100%	100%
7.	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	37	37	37	37	37	37
8.	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc	37/37	37/37	37/37	37/37	37/37	37/37
9.	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có Cổng/Trang Thông tin	36/37	37/37	37/37	37/37	37/37	37/37

STT	Chỉ tiêu	Tỉnh Gia Lai					
		Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
	điện tử						
10.	Số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	54	107	337	443	459	475
11.	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ	0	0	7,4%	43,23%	46,91%	57,86%
12.	Số đơn vị xây dựng, sử dụng phần mềm một cửa điện tử	35/259	44/259	99/259	158/259	259/259	257/257
13.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử	13,5%	30%	60%	86%	95%	100%
14.	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có bản Công bố ISO	70	38	52	259	259	257
	Cấp tỉnh	19	19	19	20	20	20
	Cấp huyện	17	17	17	17	17	17
	Cấp xã	34 ⁽¹⁴⁷⁾	2 ⁽¹⁴⁸⁾	16	222	222	220

¹⁴⁷ Thí điểm ở cấp xã là mỗi huyện 01 thị trấn, thị xã 01 phường và thành phố 02 phường; tuy nhiên, đến hết năm 2015 chưa có đơn vị nào công bố phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

¹⁴⁸ UBND huyện Chư Sê và Ia Grai xây dựng xong HTQLCL và đã tiến hành công bố theo quy định.

Phụ lục 8
Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu CCHC nhà nước
của tỉnh Gia Lai giai đoạn 2011-2020
(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020 của UBND tỉnh Gia Lai)

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
1.	TTHC liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước	Đạt
2.	TTHC được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về TTHC đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
3.	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	Đạt
4.	Chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận	Đạt
5.	Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
6.	Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020	Đạt
7.	Đội ngũ công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm	Đạt
8.	Đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; CBCCVC thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4,	Đạt

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
	đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau	
9.	Các trang tin, cổng thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet	Đạt
10.	20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền điện tử được xác thực định danh điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cơ quan	Đạt
11.	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của từng bộ, ngành đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử	Đạt
12.	Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện TTHC; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.	Đạt
13.	100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các bộ, ngành được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử; tối thiểu 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật).	Đạt

STT	Các mục tiêu cải cách	Đánh giá kết quả đạt được <i>(Đạt/Không đạt)</i>
14.	Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.	Hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để đưa Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh vào vận hành vào tháng 6/2020 theo chỉ đạo của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ
15.	Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử	Đạt
16.	100% cơ quan kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, nhà nước	Đạt

Phụ lục 9

Bố trí nguồn kinh phí thực hiện công tác CCHC đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và số kinh phí đã quyết toán để triển khai công tác CCHC cho các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2011-2020

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng năm 2020
của UBND tỉnh Gia Lai)

1. Đối với cấp tỉnh

Đơn vị tính: đồng

STT	Năm	Số kinh phí bố trí	Số kinh phí thực hiện
1	Năm 2011	12.816.599.750	12.566.618.750
2	Năm 2012	8.673.783.000	8.541.731.500
3	Năm 2013	5.971.274.000	5.849.870.432
4	Năm 2014	10.997.996.568	10.802.908.702
5	Năm 2015	29.881.136.916	29.717.270.077
6	Năm 2016	18.926.979.000	18.578.214.450
7	Năm 2017	26.257.656.000	25.666.461.127
8	Năm 2018	32.716.541.000	32.435.547.700
9	Năm 2019	22.351.313.200	22.052.736.636
10	Năm 2020	54.346.040.000	54.047.529.500
TỔNG		222,939,319,434	220,258,888,874

2. Đối với cấp huyện

STT	Năm	Kinh phí bố trí	Kinh phí thực hiện
1	Năm 2011	855.505.379	829.967.708
2	Năm 2012	1.984.931.476	1.950.075.271
3	Năm 2013	5.972.545.545	5.720.428.652
4	Năm 2014	5.590.932.319	5.374.183.891
5	Năm 2015	5.138.277.544	4.898.202.173
6	Năm 2016	13.992.605.653	12.654.810.742
7	Năm 2017	16.240.685.980	15.024.071.826
8	Năm 2018	18.477.391.057	17.868.995.049
9	Năm 2019	21.114.914.410	19.433.681.830
10	Năm 2020	11.701.550.000	6.293.100.000
TỔNG		101,069,339,363	90,047,517,142

Số: /BC-SNV

Gia Lai, ngày tháng 6 năm 2020

DỰ THẢO

BÁO CÁO

**Đánh giá, rút kinh nghiệm về Chỉ số Cải cách hành chính năm 2019 của tỉnh
và phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số
Cải cách hành chính của tỉnh những năm tiếp theo**

Căn cứ Quyết định số 330/QĐ-BNV ngày 13/5/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số Cải cách hành chính (sau đây viết tắt là CCHC) năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân (sau đây viết tắt là UBND) các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và trên cơ sở báo cáo, giải trình các tiêu chí (sau đây viết tắt là TC), tiêu chí thành phần (sau đây viết tắt là TCTP) của các cơ quan, đơn vị liên quan (Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp) do Hội đồng thẩm định - Bộ Nội vụ (sau đây viết tắt là Hội đồng thẩm định) thẩm định chưa đạt, không đạt năm 2019, Sở Nội vụ tổng hợp báo cáo đánh giá, rút kinh nghiệm về Chỉ số CCHC 2019 của tỉnh và đề ra phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số CCHC của tỉnh những năm tiếp theo như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ CCHC NĂM 2019

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 1150/QĐ-BNV ngày 30/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” (sau đây viết tắt là Quyết định số 1150/QĐ-BNV) thay thế Quyết định số 2636/QĐ-BNV ngày 10/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” (sau đây viết tắt là Quyết định số 2636/QĐ-BNV) được cấu trúc thành 8 lĩnh vực đánh giá, 43 tiêu chí (tăng 02 tiêu chí so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV), 95 tiêu chí thành phần (giảm 01 tiêu chí thành phần so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV). Trong đó:

- Tự đánh giá, chấm điểm là 35 TC và 68 TCTP (tăng 02 TC và giảm 02 TCTP so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV), với tổng số điểm tối đa tự đánh giá là 65 điểm (cao hơn 1,5 điểm so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV);

- Văn phòng Chính phủ đánh giá 01 TC với số điểm đánh giá là 1,5 điểm (cao hơn 0,5 điểm so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV);

- Bộ Nội vụ đánh giá qua điều tra Xã hội học 7 TC, 26 TCTP (bằng so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV), với tổng số điểm đánh giá là 33,50 điểm (giảm 02 điểm so với Quyết định số 2636/QĐ-BNV).

1. Kết quả tự đánh giá, chấm điểm xác định Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh (chưa có kết quả điểm điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ thực hiện điều tra độc lập)

Thực hiện Công văn số 117/UBND-NC ngày 14/01/2020 của UBND tỉnh về việc triển khai công tác xác định Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC) năm 2019; Công văn số 267/BNV-CCHC ngày 14/01/2020 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn tự đánh giá, chấm điểm để xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh; kết quả tự đánh giá, chấm điểm chỉ số CCHC của tỉnh Gia Lai năm 2019 với tổng số điểm: **60,33/65 điểm, giảm 4,67 điểm, đạt tỷ lệ 92,82%** (tỷ lệ đạt cao hơn năm 2018 là 1,8%; tổng điểm tự đánh giá năm 2018 là 57,8/63,5 điểm, giảm 5,7 điểm, đạt tỷ lệ 91,02%). Cụ thể:

- **Lĩnh vực 1** “Công tác chỉ đạo điều hành CCHC”: **07/07 điểm, đạt tỷ lệ 100%** (năm 2018 là 08/08 điểm, đạt tỷ lệ 100%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh;*

- **Lĩnh vực 2** “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản Quy phạm pháp luật tại tỉnh”: **05/05 điểm, đạt tỷ lệ 100%** (năm 2018 là 05/05 điểm, đạt tỷ lệ 100%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Tư pháp;*

- **Lĩnh vực 3** “Cải cách thủ tục hành chính”: **13,72/14 điểm, giảm 0,28 điểm, đạt tỷ lệ 98%** (cao hơn năm 2018 là 21,39%; năm 2018 là 9,96/13 điểm, giảm 3,04 điểm, đạt tỷ lệ 76,61%) - *Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh;*

- **Lĩnh vực 4** “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính”: **07/7,5 điểm, đạt tỷ lệ 93,33%** (thấp hơn năm 2018 là 6,67%; năm 2018 là 7,5/7,5 điểm, đạt tỷ lệ 100%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ;*

- **Lĩnh vực 5** “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC”: **6,5/08 điểm, giảm 1,5 điểm, đạt tỷ lệ 81,25%** (thấp hơn năm 2018 là 5,15%; năm 2018 là 6,48/7,5 điểm, giảm 1,02 điểm, đạt tỷ lệ 86,4%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Nội vụ;*

- **Lĩnh vực 6** “Cải cách tài chính công”: **7,61/8,5 điểm, giảm 0,89 điểm, đạt tỷ lệ 89,53%** (tỷ lệ đạt thấp hơn năm 2018 là 7,29%; năm 2018 là 8,23/8,5 điểm, giảm 0,27 điểm, đạt tỷ lệ 96,82%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Tài chính;*

- **Lĩnh vực 7** “Hiện đại hóa hành chính”: **8,5/09 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 94,44%** (cao hơn năm 2018 là 7,6%; năm 2018 là 8,25/9,5 điểm, giảm 1,25 điểm, đạt tỷ lệ 86,84%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Khoa học và Công nghệ;*

- **Lĩnh vực 8** “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển KT-XH của tỉnh”: **05/06 điểm, giảm 01 điểm, đạt tỷ lệ 83,33%** (thấp

hơn năm 2018 là 14%; năm 2018 là 4,38/4,5 điểm, giảm 0,12 điểm, đạt tỷ lệ 97,33%) - *Cơ quan chủ trì: Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tài chính.*

2. Kết quả thẩm định, chấm điểm của Bộ Nội vụ (kể cả phần điểm điều tra Xã hội học)

Qua kết quả thẩm định, chấm điểm và điều tra xã hội học do Bộ trưởng Bộ Nội vụ công bố tại Quyết định số 330/QĐ-BNV ngày 13/5/2020 về việc phê duyệt và công bố Chỉ số CCHC năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Quyết định số 1142/QĐ-BNV ngày 29/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, tổng số điểm Chỉ số CCHC của tỉnh Gia Lai là **80,58/100 điểm** (cao hơn năm 2018 là 6,02 điểm; năm 2018 là 74,56/100 điểm) và xếp vị trí thứ **41/63** tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (cao hơn 9 bậc so với năm 2018). Cụ thể:

- **Lĩnh vực 1 “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC”: 6,96/8,5 điểm, giảm 1,54 điểm, đạt tỷ lệ 81,88%** (thấp hơn năm 2018 là 7,01%; năm 2018 là 08/09 điểm, giảm 01 điểm, đạt tỷ lệ 88,89%);

- **Lĩnh vực 2 “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL tại tỉnh”: 7,33/10 điểm, giảm 2,67 điểm, đạt tỷ lệ 73,3%** (thấp hơn năm 2018 là 8,9%; năm 2018 là 8,22/10 điểm, giảm 1,78 điểm, đạt tỷ lệ 82,2%);

- **Lĩnh vực 3 “Cải cách thủ tục hành chính”: 11,24/14 điểm, giảm 2,76 điểm, đạt tỷ lệ 80,29%** (cao hơn năm 2018 là 18,98%; năm 2018 là 7,97/13 điểm, giảm 5,03 điểm, đạt tỷ lệ 61,31%);

- **Lĩnh vực 4 “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính”: 9,72/12 điểm, giảm 2,28 điểm, đạt tỷ lệ 81%** (cao hơn năm 2018 là 4,17%; năm 2018 là 9,22/12 điểm, giảm 2,78 điểm, đạt tỷ lệ 76,83%);

- **Lĩnh vực 5 “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC”: 10,87/14 điểm, giảm 3,13 điểm, đạt tỷ lệ 77,64%** (cao hơn năm 2018 là 2,6%; năm 2018 là 10,13/13,5 điểm, giảm 3,37 điểm, đạt tỷ lệ 75,04%);

- **Lĩnh vực 6 “Cải cách tài chính công”: 9,46/12,5 điểm, giảm 3,04 điểm, đạt tỷ lệ 75,68%** (cao hơn năm 2018 là 11,44%; năm 2018 là 8,03/12,5 điểm, giảm 3,27 điểm, đạt tỷ lệ 64,24%);

- **Lĩnh vực 7 “Hiện đại hóa hành chính”: 11,76/13 điểm, giảm 1,24 điểm, đạt tỷ lệ 90,46%** (cao hơn năm 2018 là 12,53%; năm 2018 là 10,52/13,5 điểm, giảm 2,98 điểm, đạt tỷ lệ 77,93%).

- **Lĩnh vực 8 “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển KT-XH của tỉnh”: 13,24/16 điểm, giảm 2,76 điểm, đạt tỷ lệ 82,75%** (cao hơn năm 2018 là 7,17%; năm 2018 là 12,47/16,5 điểm, giảm 4,03 điểm, đạt tỷ lệ 75,58%).

So sánh kết quả Chỉ số CCHC của tỉnh từ năm 2015 đến năm 2019

(Kết quả thẩm định, chấm điểm của Bộ Nội vụ và điểm điều tra Xã hội học)

Lĩnh vực	Năm 2019			Năm 2018			Năm 2017			Năm 2016 ^(*)		Năm 2015 ^(*)	
	Điểm tối đa	Tổng điểm	Xếp hạng	Điểm tối đa	Tổng điểm	Xếp hạng	Điểm tối đa	Tổng điểm	Xếp hạng	Điểm tối đa	Tổng điểm	Điểm tối đa	Tổng điểm
Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	8.5	6.96	38/63	9.00	8.00	4/63	10.00	8.00	19/63	8.50	7.50	14.00	13.24
Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại tỉnh	10.00	7.33	60/63	10.00	8.22	47/63	10.00	8.34	38/63	7.50	5.50	10.00	7.83
Cải cách thủ tục hành chính	14.00	11.24	63/63	13.00	7.97	62/63	14.50	10.98	55/63	9.00	7.25	10.00	10.00
Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	12.00	9.72	16/63	12.00	9.22	21/63	11.00	8.26	42/63	6.50	6.50	12.50	11.60
Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	14.00	10.87	48/63	13.50	10.13	39/63	16.00	8.45	59/63	9.50	5.25	14.50	10.51
Cải cách tài chính công	12.50	9.46	29/63	12.50	8.03	46/63	7.00	5.16	37/63	4.00	3.00	13.00	11.71
Hiện đại hóa hành chính	13.00	11.76	4/63	13.50	10.52	14/63	16.00	10.34	34/63	9.00	4.00	12.50	10.13
Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	Bộ Chỉ số CCHC mới không có lĩnh vực này									8.00	6.75	13.50	13.07
Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển KT-XH của tỉnh	16	13.24	18/63	16.50	12.47	47/63	15.50	14.14	44/63	38.00	28.39	Không có lĩnh vực này	
CHỈ SỐ CCHC	100	80.58		100	74.56		100	73.67		100	76.04	100	88.08
XẾP HẠNG	41			50			50			25		13	

* Ghi chú: Năm 2015 và năm 2016 Bộ Nội vụ không xếp hạng đối với từng lĩnh vực.

(Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh Gia Lai qua phân tích các TC, TCTP chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

II. ĐÁNH GIÁ CỤ THỂ TỪNG TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN CỦA CÁC LĨNH VỰC

1. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ về phần tự đánh giá, chấm điểm của tỉnh

1.1. Lĩnh vực công tác chỉ đạo, điều hành CCHC - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Sở Nội vụ và Văn phòng UBND tỉnh

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 8,50 điểm (trong đó, tự đánh giá 7,00 điểm và 1,50 điểm tại tiêu chí 1.6 “Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao” do Văn phòng Chính phủ theo dõi và chấm điểm). Kết quả:

+ Tự đánh giá của tỉnh: **07/07 điểm**. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ: **5,96/07 điểm, giảm 1,04 điểm, đạt tỷ lệ 85,14%** (thấp hơn năm 2018 là 8,61%; năm 2018 là 7,5/08 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 93,75%).

+ Văn phòng Chính phủ theo dõi và chấm điểm tiêu chí 1.6: **01/1,5 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 66,67%** (cao hơn năm 2018 là 16,67%; năm 2018 là 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50%).

=> Tổng điểm đạt được của lĩnh vực 01 là **6,96/8,5 điểm, đạt tỷ lệ 81,88%**.

1.1.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 4,5/4,5 điểm): Gồm 04 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TC 1.2 - Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ; TCTP 1.3.1 - Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra trong năm; TC 1.4 - Công tác tuyên truyền CCHC; TC 1.5 - Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC.

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đúng quy định về số lượng, nội dung và thời gian gửi báo cáo CCHC định kỳ; ban hành kế hoạch kiểm tra CCHC đối với các cơ quan chuyên môn (CQCM) cấp tỉnh và đơn vị hành chính (ĐVHC) cấp huyện đạt tỷ lệ theo yêu cầu; ban hành kế hoạch tuyên truyền CCHC và tổ chức thực hiện hoàn thành các nội dung của kế hoạch đề ra với nhiều hình thức đa dạng trong tuyên truyền; có nhiều sáng kiến, giải pháp mới trong CCHC được Hội đồng thẩm định của Bộ Nội vụ công nhận.

1.1.2. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (đạt 2,46/04 điểm, giảm 1,54 điểm): Gồm 03 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TC 1.1 - Thực hiện kế hoạch CCHC; TCTP 1.3.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra; TC 1.6 - Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Cụ thể:

a) TC 1.1 - Thực hiện kế hoạch CCHC: 1,46/1,5 điểm, giảm 0,04 điểm, đạt tỷ lệ 97,33% (thấp hơn năm 2018 là 2,67%; năm 2018 là 01/01 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Bộ Nội vụ đánh giá trong năm 2019, tỉnh tổ chức thực hiện kế hoạch chỉ hoàn thành 33/34 nhiệm vụ cụ thể, đạt 97,06%.

- **Nguyên nhân:** Nhiệm vụ số 5, Mục II “Cải cách TTHC” tại Phụ lục kế hoạch triển khai các nhiệm vụ CCHC năm 2019 ban hành kèm theo Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 25/12/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch CCHC năm 2019 của tỉnh Gia Lai đã đề ra “*Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm phục vụ hành chính công, UBND cấp huyện, UBND cấp xã; công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương*”; tuy nhiên, qua kiểm tra thực tế của Hội đồng thẩm định: Một số Website của UBND huyện, sở và Cổng Dịch vụ công của tỉnh nhiều TTHC chưa công khai, cập nhật đầy đủ quy định mới (nội dung này đã bị trừ điểm tại tiêu chí thành phần 3.2.2 - Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố; tiêu chí thành phần 3.2.5 - Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị của lĩnh vực 3 “Cải cách TTHC”, do đó sẽ có giải trình cụ thể 02 tiêu chí thành phần trên ở lĩnh vực 3 bên dưới.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Văn phòng UBND tỉnh, UBND huyện Kông Chro.

b) TCTP 1.3.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra: 0/01 điểm, giảm 01 điểm, đạt tỷ lệ 0% (năm 2018 là 1,00/1,00 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Tỉnh không thống kê đầy đủ số liệu vấn đề phát hiện, số vấn đề đã xử lý nên không có cơ sở đánh giá, cho điểm.

- **Sở Nội vụ giải trình như sau:** Hàng năm, Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch kiểm tra và thành lập Đoàn kiểm tra công tác CCHC theo kế hoạch; sau kiểm tra tổng hợp, báo cáo UBND kết quả kiểm tra và tham mưu UBND tỉnh văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương được kiểm tra tiến hành kiểm điểm trách nhiệm, chấn chỉnh hạn chế, yếu kém trong công tác CCHC gửi về Sở Nội vụ để theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định; đồng thời, khi tiến hành tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh đã cung cấp tài liệu kiểm chứng cho Bộ Nội vụ theo hướng dẫn. Qua thẩm định lần 1, Hội đồng thẩm định đã đề nghị bổ sung thêm tài liệu kiểm chứng là các biên bản kiểm tra tại các đơn vị, địa phương được kiểm tra; qua đó, Sở Nội vụ đã cung cấp đầy đủ các biên bản kiểm tra theo yêu cầu. Tuy nhiên, khi công bố Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh, Hội đồng thẩm định không cho điểm đối với tiêu chí thành phần này với lý do tỉnh không thống kê đầy đủ số liệu đầu vào số vấn đề phát hiện, số vấn đề đã xử lý nên không có cơ sở đánh giá, cho điểm và không cho báo cáo, giải trình gì thêm.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Sở Nội vụ.

c) TC 1.6 - Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao: 01/1,5 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 66,67% (cao hơn năm 2018 là 16,67%; năm 2018 là 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50%).

- **Lý do:** Theo Báo cáo số 11840/BC-VPCP ngày 28/12/2019, tỉnh có 01 nhiệm vụ hoàn thành muộn so với thời hạn quy định.

- **Nguyên nhân:** Năm 2019, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tỉnh Gia Lai thực hiện 88 nhiệm vụ, trong đó có 01 nhiệm vụ hoàn thành quá hạn so với thời hạn được giao, cụ thể nhiệm vụ “*Trước ngày 15 của tháng cuối quý và trước ngày 15 tháng 12, tổng hợp báo cáo, đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện trong quý và cả năm gửi Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Chính phủ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ; Thời hạn xử lý: 15/6/2019*”.

Các đơn vị liên quan giải trình như sau:

Ngày 28/6/2019, Sở Kế hoạch và Đầu tư có Văn bản số 1474/KHĐT-XTĐT trình UBND tỉnh dự thảo báo cáo quý II thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ.

Ngày 04/7/2019, UBND tỉnh ban hành Văn bản số 1492/UBND-KTTH về việc báo cáo tình hình triển khai thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 trong quý II năm 2019.

Nguyên nhân hoàn thành quá hạn: Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu dự thảo báo cáo trình UBND tỉnh trễ 13 ngày so với thời hạn quy định, dẫn đến UBND tỉnh ban hành báo cáo gửi Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Chính phủ trễ hạn.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Sở Kế hoạch và Đầu tư.

1.2. Lĩnh vực Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL tại tỉnh - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Sở Tư pháp

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 05 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ là **3,5/05 điểm, đạt tỷ lệ 70%**.

1.2.1. Các tiêu chí đạt điểm tối đa (đạt 3,5/3,5 điểm): Gồm 02 tiêu chí sau: TC 2.1 - Theo dõi thi hành pháp luật; TC 2.2 - Xử lý văn bản QPPL sau rà soát, hệ thống hóa.

Các tiêu chí này tỉnh đã thực hiện đảm bảo đầy đủ 03 hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành; các vấn đề phát hiện qua kết quả thu thập thông tin, kết quả kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý; 100% số văn bản QPPL sau khi rà soát được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

1.2.2. Tiêu chí không đạt điểm tối đa: TC 2.3 - Xử lý văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra (đạt 0/1,5 điểm, giảm 1,5 điểm (năm 2018 là 1,5/1,5 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Trong năm 2019, Văn phòng Chính phủ, Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp đã kiến nghị UBND tỉnh Gia Lai xử lý đối với 03 văn bản; tuy nhiên, đến nay tỉnh mới chỉ xử lý 02/03 văn bản, đạt tỷ lệ 66,67%.

- **Nguyên nhân:** Tại Kết luận kiểm tra số 62/KL-KTrVB ngày 28/5/2019 của Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp về kết luận kiểm tra Quyết định số 109/QĐ-UBND ngày 05/3/2019 của UBND tỉnh Gia Lai về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai; tuy nhiên, đến nay văn bản này vẫn chưa được xử lý theo quy định của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP.

Các đơn vị liên quan giải trình như sau:

Quyết định số 109/QĐ-UBND ngày 05/3/2019 của UBND tỉnh Gia Lai là Quyết định hành chính cá biệt nên không thuộc đối tượng điều chỉnh của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP. Liên quan việc kiểm tra, xử lý Quyết định số 109/QĐ-UBND theo kiến nghị của Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp), UBND tỉnh đã có các văn bản giải trình gửi Cục Kiểm tra văn bản QPPL, đồng thời có Văn bản số 2889/UBND-NC ngày 17/12/2019 gửi Bộ Nội vụ đề nghị xem xét, báo cáo Chính phủ có ý kiến với Bộ Tư pháp trước mắt thống nhất việc địa phương đã thực hiện và ban hành Quyết định số 109/QĐ-UBND sắp xếp, tổ chức lại bộ máy theo tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW, đồng thời, đề nghị Bộ Tư pháp cần hướng dẫn các địa phương để thực hiện đồng bộ trong việc xây dựng, ban hành văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu, bộ máy của cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh và UBND huyện trong thời điểm đang đẩy mạnh triển khai thực hiện sắp xếp bộ máy, thí điểm hợp nhất bộ máy mà nhiều địa phương đã, đang triển khai theo tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW. Hiện nay, sau khi có Nghị quyết số 224/NQ-HĐND ngày 08/5/2020 của Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh đã có Văn bản số 1109/UBND-NC ngày 25/5/2020 báo cáo Bộ Nội vụ trình Thủ tướng Chính phủ đăng ký thí điểm sắp xếp lại một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện theo Văn bản số 5898/BNV-TCBC ngày 27/11/2019 của Bộ Nội vụ.

Trên thực tế, việc chuyển giao nguyên trạng Ban Thi đua - Khen thưởng tỉnh từ trực thuộc Sở Nội vụ về Văn phòng UBND tỉnh cho thấy rõ hiệu quả hoạt động, quản lý nhà nước về lĩnh vực thi đua - khen thưởng. Tại Hội nghị tổng kết công tác thi đua khen thưởng năm 2019, tỉnh Gia Lai đã đại diện cho 03 tỉnh đang thực hiện mô hình này báo cáo kết quả trước Hội nghị và được Hội nghị đánh giá đây là mô hình phù hợp.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ.

1.3. Lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Văn phòng UBND tỉnh

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 14 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ: **11,24/14 điểm, giảm 2,76 điểm, đạt tỷ lệ 80,29%.**

1.3.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 9,75/9,75 điểm): Gồm 08 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TC 3.1 - Kiểm soát quy định thủ tục hành chính; TCTP 3.2.1 - Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; TCTP 3.2.3 - Công bố quy

trình nội bộ giải quyết TTHC; TCTP 3.2.4 - Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC; TC 3.3 - Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; TCTP 3.4.1 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn; TCTP 3.4.3 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn; TC 3.5 - Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh.

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đảm bảo như thực hiện đúng quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền; 100% số vấn đề phát hiện qua rà soát đã được xử lý hoặc kiến nghị xử lý; công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh đúng quy định; ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết từng TTHC thuộc phạm vi thực hiện của địa phương theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP; 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC; 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt tại Quyết định 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019; nhiều TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp và liên thông giữa các cấp chính quyền; tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn xấp xỉ 100%; tổ chức thực hiện đúng quy định việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh, 100% số phản ánh kiến nghị tiếp nhận trong năm đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý và kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh được công khai đúng quy định.

1.3.2. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (đạt 1,49/4,25 điểm, giảm 2,76 điểm): Gồm 06 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 3.2.2 - Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố; TCTP 3.2.5 - Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị; TCTP 3.2.6 - Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh; TCTP 3.4.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn; TCTP 3.4.4 - Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC; TCTP 3.4.5 - Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương. Cụ thể:

a) TCTP 3.2.2 - Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố: 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm (năm 2018 là 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm).

- **Lý do:** Kiểm tra trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công thì đến ngày 01/4/2020, tỉnh Gia Lai vẫn chưa cập nhật các TTHC mới thuộc lĩnh vực quản lý phân bón

(phạm vi quản lý nhà nước của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn); lĩnh vực Hệ thống văn bằng chứng chỉ (Sở Giáo dục và Đào tạo) đã được các Bộ công bố năm 2019.

- Văn phòng UBND tỉnh giải trình:

Thực hiện Quyết định số 4756/QĐ-BNN-TT ngày 12/12/2019 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn về việc công bố thủ tục hành chính thay thế; thủ tục hành chính bị bãi bỏ lĩnh vực bảo vệ thực vật thuộc phạm vi quản lý của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; ngày 30/12/2019, Chủ tịch UBND tỉnh đã có Quyết định số 1183/QĐ-UBND về việc công bố Danh mục gồm 03 thủ tục hành chính mới và 05 thủ tục hành chính bị bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn theo Quyết định số 4756/QĐ-BNN-TT ngày 12/12/2019 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Đối với Quyết định số 4932/QĐ-BGDĐT ngày 25/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực Hệ thống văn bằng, chứng chỉ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo; ngày 30/3/2020, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 388/QĐ-UBND về công bố gồm 02 thủ tục hành chính được sửa đổi trong lĩnh vực hệ thống văn bằng, chứng chỉ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo.

Như vậy, mặc dù lĩnh vực giáo dục đào tạo thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Giáo dục và Đào tạo tham mưu muợn so với quy định nhưng cũng trước ngày 01/4/2020. Ngay sau đó, Văn phòng UBND tỉnh đã tích hợp trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng dịch vụ công Quốc gia và cá nhân, tổ chức dễ dàng tìm thấy. Tuy nhiên, ngày 01/4/2020, Bộ Nội vụ không tìm thấy các thủ tục hành chính này trên Cổng dịch vụ công.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Văn phòng UBND tỉnh.

b) TCTP 3.2.5 - Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị: 0/0,75 điểm, giảm 0,75 điểm (năm 2018 là 0/0,75 điểm, giảm 0,75 điểm).

- Lý do: Kiểm tra trực tiếp Webiste huyện Kong Chro: Cả 3 TTHC lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm không cập nhật trình tự thực hiện TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành; vẫn dẫn chiếu đến các quy định hết hiệu lực (Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg; các TTHC lĩnh vực nông nghiệp phát triển nông thôn vẫn còn dẫn chiếu đến các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành; [http://kongchro.gialai.gov.vn/chuyen-muc/Bo-thu-tuc-hanh-chinh-cong/Bo-Thu-tuc-cap-Huyen/Linh-vuc-tu-phap-\(4\)/Thu-tuc-chung-thuc-van-ban-khai-nhan-di-san-ma-di.aspx](http://kongchro.gialai.gov.vn/chuyen-muc/Bo-thu-tuc-hanh-chinh-cong/Bo-Thu-tuc-cap-Huyen/Linh-vuc-tu-phap-(4)/Thu-tuc-chung-thuc-van-ban-khai-nhan-di-san-ma-di.aspx));

+ Kiểm tra trực tiếp Cổng Dịch vụ công của tỉnh thì một số TTHC lĩnh vực hệ thống văn bằng, chứng chỉ thuộc phạm vi quản lý của Sở Giáo dục và Đào tạo chưa được cập nhật, công khai kịp thời. Ví dụ, TTHC Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc vẫn dẫn chiếu đến quy định đã hết hiệu lực (Thông tư số

19/2015/TT-BGDDT) - Bộ Giáo dục và Đào tạo đã công bố sửa đổi bổ sung tại Quyết định số 4932/QĐ-BGDĐT tháng 12/2019;

+ Kiểm tra trực tiếp trên Website của Sở Giáo dục và Đào tạo: Các TTHC về lĩnh vực văn bằng, chứng chỉ cũng chưa được công bố, cập nhật kịp thời, còn dẫn chiếu đến văn bản quy định đã hết hiệu lực thi hành.

- Văn phòng UBND tỉnh giải trình như sau:

Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND huyện Kông Chro chưa thường xuyên cập nhật, công khai TTHC kịp thời trên Website của đơn vị, địa phương.

Đối với Công Dịch vụ công của tỉnh: Sau khi Bộ Giáo dục và Đào tạo công bố Quyết định số 4932/QĐ-BGDĐT ngày 25/12/2019, Sở Giáo dục và Đào tạo chưa theo dõi thường xuyên để tham mưu UBND tỉnh dự thảo Quyết định công bố danh mục TTHC theo quy định tại Điều a Khoản 2 Điều 7 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về Hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát TTHC. Văn phòng UBND tỉnh đã đôn đốc Sở Giáo dục và Đào tạo; ngày 27/3/2020, Sở Giáo dục và Đào tạo có Tờ trình số 514/TTr-SGDĐT đề nghị công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo và UBND cấp huyện. Sau khi Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Sở Giáo dục và Đào tạo, Văn phòng UBND tỉnh đã tích hợp công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

Đơn vị chịu trách nhiệm: UBND huyện Kông Chro, Sở Giáo dục và Đào tạo.

c) TCTP 3.2.6 - Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh: 0/0,75 điểm, giảm 0,75 điểm, (năm 2018 là 0/0,75 điểm, giảm 0,75 điểm).

- **Lý do:** Tỉnh đang sử dụng cùng lúc cả cổng Dịch vụ công và Trang thông tin một cửa là chưa phù hợp; qua kiểm tra trực tiếp ngày 31/3/2020 cho thấy: số liệu năm 2020 thì tương đối đầy đủ, cập nhật theo thời gian thực. Tuy nhiên số liệu năm 2019 thì chưa đầy đủ, tỷ lệ còn thấp so với kết quả giải quyết hồ sơ tại Báo cáo kiểm soát TTHC năm 2019 của tỉnh. Theo Báo cáo năm 2019, tỉnh đã giải quyết 953.460 hồ sơ nhưng công khai trên Cổng Dịch vụ công chỉ 285.003 hồ sơ đã giải quyết, đạt 30%; cả 3 cấp chưa đáp ứng yêu cầu.

Sở Thông tin và Truyền thông giải trình như sau:

- Nội dung “*Tỉnh đang sử dụng cùng lúc cả cổng DVC và Trang thông tin 1 cửa là chưa phù hợp*”: Trang thông tin một cửa điện tử được tỉnh Gia Lai xây dựng từ năm 2015 nhằm mục đích công khai số liệu, tiến độ... giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; đồng thời phải công khai trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ theo chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ; theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Cổng dịch vụ công của tỉnh Gia Lai là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh Gia Lai. Do vậy vẫn đang tồn tại 02 hệ thống. Sở

Thông tin và Truyền thông đã thực hiện sử dụng Cổng Dịch vụ công là đầu mối duy nhất để tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC, chi tiết tại địa chỉ: <http://dichvucong.gialai.gov.vn>.

- Nội dung “Số liệu năm 2019 thì chưa đầy đủ, tỷ lệ còn thấp so với kết quả giải quyết hồ sơ tại Báo cáo KSTTHC năm 2019 của tỉnh”: Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện không thực hiện thường xuyên cập nhật đầy đủ hồ sơ giải quyết TTHC lên hệ thống một cửa điện tử, nên số liệu trên hệ thống chưa đầy đủ so với số liệu thực tế.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Các sở, ban, ngành (trừ Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Giao thông vận tải, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn), UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

d) TCTP 3.4.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn: 1,49/1,5 điểm, giảm 0,01 điểm, đạt tỷ lệ 99,33% (năm 2018 là 0/1,50 điểm, giảm 1,5 điểm).

- **Lý do:** Vẫn còn 13/17 UBND cấp huyện có tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm giải quyết quá hạn (không đạt tỷ lệ 100%).

- **Văn phòng UBND tỉnh giải trình:** Theo Báo cáo số 172/BC-UBND ngày 24/12/2019 của UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC năm 2019; qua đó tổng số hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận là 225.274 hồ sơ trong đó số hồ sơ giải quyết đúng hạn là 216.104 hồ sơ, số hồ sơ đang giải quyết chưa tới hạn là 7.617 hồ sơ; đạt tỷ lệ 99,31% (tỷ lệ đạt cao hơn năm 2018 là 9,92%; năm 2018 đạt tỷ lệ 89,39%).

Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn dưới 100% (yêu cầu của Bộ Nội vụ thì từ 95-100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức: tỷ lệ hồ sơ đúng hạn x 1.50/100%; dưới 95% thì điểm đánh giá là 0) nên điểm đánh giá của tiêu chí thành phần này là 1,49 điểm.

Các hồ sơ quá hạn giải quyết thuộc 10 lĩnh vực: Môi trường, đất đai; tư pháp; đăng ký kinh doanh; xây dựng; quản lý văn hóa; giao dịch bảo đảm; thi đua, khen thưởng; giáo dục, đào tạo; quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản; an toàn vệ sinh thực phẩm; trong đó giải quyết quá hạn nhiều nhất thuộc lĩnh vực môi trường, đất đai (1.381/1.500 hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn, chiếm tỷ lệ 92,07%), thấp hơn năm 2018 là 2,85% (năm 2018 là 6.104/6.431 hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn, chiếm tỷ lệ 94,92%).

Đơn vị chịu trách nhiệm: UBND các huyện, thị xã, thành phố (trừ UBND các huyện Chư Pưh, Ia Pa, Kbang, Krông Pa không có hồ sơ giải quyết quá hạn).

d) TCTP 3.4.4 - Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC: 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm (năm 2018 là 0/0,5 điểm, giảm 0,5 điểm).

- **Lý do:** Năm 2019, còn một số đơn vị, địa phương không thực hiện đầy đủ văn bản xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC.

- **Văn phòng UBND tỉnh giải trình:** Theo báo cáo của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố về thực hiện văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với các hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn (Số liệu tính từ 01/01/2019-25/10/2019); Văn bản số 1400/BC-SNV ngày 17/9/2019 của Sở Nội vụ về tổng hợp kết quả kiểm tra công tác CCHC tại sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2019 thì một số đơn vị cấp huyện không thực hiện xin lỗi kịp thời theo quy định tại Khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2019 của Chính phủ.

Cụ thể theo Báo cáo số 2778/UBND-KT ngày 13/11/2019 của UBND thành phố Pleiku, trong lĩnh vực Môi trường – Đất đai: Đơn vị tiếp nhận 37.042 hồ sơ, giải quyết quá hạn 2.853 hồ sơ; thực hiện văn bản xin lỗi 1.772 hồ sơ; không thực hiện văn bản xin lỗi 1.081 hồ sơ. Bên cạnh đó, kiểm tra thực tế thông qua Đoàn kiểm tra CCHC của tỉnh năm 2019, một số đơn vị, địa phương thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức nhưng chưa thường xuyên, nghiêm túc và đầy đủ, nhất là trong lĩnh vực đất đai như UBND huyện Ia Grai, UBND huyện Mang Yang.

Với thực trạng trên, ngày 17/12/2019 UBND tỉnh đã có Văn bản số 2880/UBND-NC gửi các đơn vị, địa phương chấn chỉnh tình hình thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết TTHC.

Đơn vị chịu trách nhiệm: UBND thành phố Pleiku, UBND huyện Ia Grai và UBND huyện Mang Yang.

e) TCTP 3.4.5 - Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương: 0/0,75 điểm, giảm 0,75 điểm (đây là tiêu chí thành phần mới theo Quyết định 1150/QĐ-BNV).

- **Lý do:** Chưa thực hiện đầy đủ nội dung đánh giá theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- **Văn phòng UBND tỉnh giải trình như sau:**

Mặc dù tỉnh đã tổ chức đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính với trên 80% CQCM cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên. Đồng thời công khai kết quả trên Cổng dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: <http://dvc.gialai.gov.vn>. Tuy nhiên, kết quả này không được Bộ Nội vụ chấp nhận. Thực tế, cho thấy việc đánh giá của các sở, ban, ngành và địa phương chưa đầy đủ nội dung theo quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Bên cạnh đó, hiện nay tỉnh Gia Lai đang thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công để Bưu điện thực hiện, bước đầu chuyển giao nên còn một số nội dung về đánh giá giải quyết thủ tục hành chính chưa thể thực hiện được như: Việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa là nhân viên Bưu điện không phải là cán bộ, công chức, trong khi Nghị định số

61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP quy định về đánh giá đối với cán bộ công chức trực tiếp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

- **Đơn vị chịu trách nhiệm:** Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố.

1.4. Lĩnh vực Cải cách tổ chức bộ máy hành chính - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Sở Nội vụ

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 7,5 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ là **5,5/7,5 điểm, giảm 02 điểm, đạt tỷ lệ 73,33%.**

1.4.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 05/05 điểm): Gồm 05 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 4.1.1 - Sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các CQCM cấp tỉnh, các phòng chuyên môn cấp huyện; TCTP 4.1.3 - Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015; TC 4.2 - Thực hiện quy định về sử dụng biên chế được cấp có thẩm quyền giao; TCTP 4.3.1 - Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành; TCTP 4.3.2 - Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã.

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đảm bảo như thường xuyên rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các CQCM cấp tỉnh, phòng chuyên môn cấp huyện, bảo đảm đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ do đó 100% số CQCM cấp tỉnh, phòng chuyên môn cấp huyện được quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức đúng quy định; số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015 giảm đảm bảo theo yêu cầu; số lượng biên chế hành chính của tỉnh và số người làm việc hiện có tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL) của tỉnh không vượt quá so với tổng số biên chế hành chính và tổng số lượng người làm việc trong các đơn vị SNCL được giao; tỷ lệ giảm biên chế hành chính so với năm 2015 đạt tỷ lệ theo yêu cầu của Bộ Nội vụ; thực hiện đầy đủ, đúng quy định các nhiệm vụ về phân cấp quản lý nhà nước theo đúng quy định tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016 của Chính phủ và các quy định khác của Chính phủ, các bộ, ngành về phân cấp quản lý nhà nước; đã thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ hàng năm đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã theo quy định của Chính phủ tại Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016.

1.4.2. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (0,5/2,5 điểm, giảm 02 điểm): Gồm 02 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 4.1.2 - Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; TCTP 4.3.3 - Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra. Cụ thể:

a) TCTP 4.1.2 - Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính: 0,5/1,5 điểm, giảm 01 điểm, đạt tỷ lệ 33,33% (thấp hơn năm 2018 là 33,34%; năm 2018 là 01/1,5 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 66,67%).

- **Lý do:** Còn nhiều sở, ngành; UBND cấp huyện có cơ cấu chưa hợp lý về số lượng lãnh đạo và công chức chuyên môn tại các đơn vị cấp phòng.

- **Nguyên nhân:** Theo yêu cầu của Bộ Nội vụ tại Công văn số 267/BNV-CCHC ngày 14/01/2020 về việc hướng dẫn tự đánh giá, chấm điểm để xác định Chỉ số CCHC cấp tỉnh thì đối với các phòng thuộc CQCM cấp tỉnh, trường hợp chưa có quy định về số lượng lãnh đạo, quản lý của các tổ chức này, Bộ Nội vụ đưa ra yêu cầu về tính hợp lý giữa số lượng lãnh đạo, quản lý và số lượng công chức không giữ vị trí lãnh đạo, quản lý tại các tổ chức này để làm căn cứ đánh giá, cho điểm, cụ thể là: Số lượng lãnh đạo, quản lý của các tổ chức nêu trên phải ít hơn so với số lượng công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; Trường hợp đã có quy định về số lượng lãnh đạo, quản lý của các tổ chức này (tại các thông tư): Số lượng lãnh đạo, quản lý thực hiện theo quy định nhưng vẫn phải ít hơn so với số lượng công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý. Đối với các phòng thuộc UBND cấp huyện: Số lượng cấp phó của người đứng đầu các phòng thuộc UBND cấp huyện thực hiện theo quy định (không quá 03 người) nhưng vẫn phải đảm bảo cơ cấu hợp lý; số lượng lãnh đạo phải ít hơn so với số lượng công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý (năm 2018 chỉ yêu cầu không quá 03 người nên không bị trừ điểm tại đối tượng này). Theo đó, năm 2019, hầu hết các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện đều có phòng chuyên môn thuộc sở có số lượng lãnh đạo và công chức chuyên môn bằng nhau hoặc số lượng lãnh đạo cao hơn công chức chuyên môn⁽¹⁾.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Các sở, ban, ngành tỉnh (trừ Sở Ngoại vụ, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh); UBND cấp huyện (trừ UBND huyện Chư Sê).

b) TCTP 4.3.3 - Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra:

¹ Cụ thể: Sở Khoa học và Công nghệ có Phòng Quản lý KH&CN cơ sở; Sở Nông nghiệp và PTNT có Phòng Thanh tra; Sở Giao thông vận tải có Phòng Quản lý chất lượng công trình giao thông, Phòng Quản lý phương tiện và người lái, Văn phòng Sở; Sở Nội vụ có Phòng Tổ chức Biên chế; Sở Lao động, TB và XH có Phòng Lao động – Việc làm, Phòng Bảo vệ chăm sóc trẻ em và Bình đẳng giới, Phòng Bảo trợ xã hội, Phòng Dạy nghề; Sở Công thương có Phòng Quản lý thương mại, Phòng Quản lý năng lượng, Phòng Kỹ thuật An toàn và Môi trường, Phòng Quản lý, xuất nhập khẩu, Phòng Thanh tra; Sở Tư pháp có Phòng Thanh tra; Sở Tài nguyên và MT có Phòng Kế hoạch – Tài chính, Phòng Tài nguyên nước, Khí tượng thủy văn và Biến đổi khí hậu; Sở Giáo dục và Đào tạo có Phòng Thanh tra, Phòng Kế hoạch tài chính, Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng giáo dục, Phòng Giáo dục Tiểu học, Phòng Giáo dục thường xuyên và Giáo dục chuyên nghiệp; Sở Văn hóa, TT và DL có Phòng Quản lý di sản văn hóa, Phòng Tổ chức - Pháp chế; Sở Tài chính có Phòng Tài chính doanh nghiệp; Sở Y tế có Phòng Tổ chức cán bộ, Phòng Nghiệp vụ Y, Thanh tra Sở; Sở Thông tin và TT có Phòng Thanh tra; Sở Xây dựng có Phòng Quản lý Nhà và Thị trường bất động sản, Phòng Thanh tra; Sở Kế hoạch và ĐT có Phòng Kinh tế ngành, Phòng Khoa giáo – Văn xã, Phòng Doanh nghiệp, kinh tế tập thể và tư nhân, Phòng Kinh tế đối ngoại; Ban Dân tộc có Phòng Thanh tra, Phòng Tuyên truyền, địa bàn; Thanh tra tỉnh có Phòng Nghiệp vụ 1. UBND huyện Mang Yang có Phòng Lao động - TB&XH, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Nông nghiệp và PTNT, Phòng Tư pháp, UBND huyện Chư Păh có Phòng Tư pháp, Phòng Văn hóa-Thông tin, Phòng NN&PTNT, Phòng Dân tộc; UBND huyện Phú Thiện có Phòng Văn hóa Thông tin, Phòng Kinh tế - Hạ tầng, Phòng Dân tộc, Phòng LĐTB&XH; UBND huyện Krông Pa có Phòng LĐTB và Xã hội, Phòng Kinh tế- hạ tầng, Phòng Thanh tra, Phòng Dân tộc; UBND huyện Chư Pưh có Phòng Thanh tra, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Dân tộc, Phòng Văn Hóa –TT; UBND thị xã An Khê có Phòng Văn hóa và Thông tin; UBND huyện Đak Pơ có Phòng Thanh tra, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Tư pháp; UBND huyện Ia Grai có Phòng Tư pháp, Phòng Thanh tra, Phòng Y tế, Phòng Kinh tế và Hạ tầng; UBND huyện Kông Chro có Phòng Tư pháp, Phòng Thanh tra, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Dân tộc; UBND thị xã Ayun Pa có Phòng Tài chính – Kế hoạch, Phòng Y tế, Phòng Tư pháp, Phòng Dân tộc; UBND huyện Kbang có Phòng Dân tộc; UBND huyện Đak Đoa có Phòng Tư pháp, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng LĐTB và Xã hội, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Dân tộc; UBND huyện Đức Cơ có Phòng Thanh tra, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Kinh tế và Hạ tầng; UBND thành phố Pleiku có Phòng Dân tộc, Phòng Văn hóa và Thông tin; UBND huyện Chư Prông có Phòng Y tế; UBND huyện Ia Pa có Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Dân tộc.

0/01 điểm, giảm 01 điểm (năm 2018 là 01/01 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Tỉnh thực hiện tốt công tác thanh tra, kiểm tra; các kết luận thanh tra, kiểm tra đã chỉ rõ sai phạm và đề xuất cơ quan, đơn vị xử lý. Tuy nhiên, chưa có căn cứ chứng minh những tồn tại, hạn chế chỉ ra đã được các đơn vị khắc phục xong hay chưa.

- **Sở Nội vụ giải trình như sau:** Hàng năm, Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch thanh tra, kiểm tra công tác nội vụ và tiến hành thanh tra theo kế hoạch; kết thúc cuộc thanh tra, Sở Nội vụ đều ban hành các kết luận thanh tra và tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện công tác thanh tra; công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác phòng, chống tham nhũng theo quy định.

Khi tiến hành tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh; đã cung cấp đầy đủ tài liệu kiểm chứng cho Bộ Nội vụ theo hướng dẫn. Qua thẩm định lần 1, Hội đồng thẩm định đã đề nghị bổ sung thêm tài liệu kiểm chứng là các kết luận thanh tra năm 2019 của lĩnh vực tài, lĩnh vực nội vụ; qua đó, Sở Nội vụ đã phối hợp với Sở Tài chính cung cấp đầy đủ các kết luận thanh tra theo yêu cầu. Tuy nhiên, khi công bố Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh, Hội đồng thẩm định không cho điểm đối với tiêu chí thành phần này với lý do chưa có căn cứ chứng minh những tồn tại, hạn chế chỉ ra đã được các đơn vị khắc phục xong hay chưa.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Sở Nội vụ.

1.5. Lĩnh vực Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Sở Nội vụ

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 08 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ là **5,25/08 điểm, giảm 2,75 điểm, đạt tỷ lệ 65,63%**.

1.5.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 2,75/2,75 điểm): Gồm 04 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TC 5.2 - Tuyển dụng công chức, viên chức; TCTP 5.3 - Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh; TCTP 5.5.1 - Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định; TC 5.6 - Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đảm bảo như: thực hiện đúng quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện, cấp xã, tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh; việc tổ chức thi nâng ngạch công chức và thi, xét thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh được thực hiện đúng quy định; thực hiện đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ; hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

1.5.2. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (2,5/5,25 điểm, giảm 2,75 điểm): Gồm 06 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 5.1.1 - Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt; TCTP 5.1.2 - Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức

theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt; TC 5.4 - Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; TCTP 5.5.2 - Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; TCTP 5.7.1 - Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã; TCTP 5.7.2 - Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã. Cụ thể:

a) TCTP 5.1.1 - Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt: 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50% (năm 2018 là 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50%).

- **Lý do:** Còn tình trạng bố trí viên chức làm nhiệm vụ của công chức là chưa đúng quy định vị trí việc làm của công chức.

- **Nguyên nhân:** Qua công tác theo dõi của Thanh tra Bộ Nội vụ thì kết quả thanh tra công tác nội vụ năm 2019 đã chỉ ra huyện Chư Sê còn tình trạng bố trí viên chức làm nhiệm vụ của công chức là chưa đúng quy định vị trí việc làm của công chức (biệt phái 01 trường hợp viên chức sang làm nhiệm vụ công chức).

Đơn vị chịu trách nhiệm: UBND huyện Chư Sê.

b) TCTP 5.1.2- Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt: 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50% (thấp hơn năm 2018 là 50%; năm 2018 là 01/01 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Còn tình trạng bố trí viên chức làm nhiệm vụ của công chức là chưa đúng quy định vị trí việc làm của viên chức.

- **Nguyên nhân:** Cùng nguyên nhân như đã nêu ở tiêu chí thành phần 5.1.1 nhưng Hội đồng thẩm định trừ điểm cả hai tiêu chí thành phần vì đều có liên quan đến việc bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm.

Đơn vị chịu trách nhiệm: UBND huyện Chư Sê.

c) TC 5.4 - Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính: 0,5/0,75 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 66,67% (thấp hơn năm 2018 là 33,33%; năm 2018 là 0,75/0,75 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Năm 2019, qua thanh tra, kiểm tra, cơ quan có thẩm quyền đã phát hiện và xử lý các trường hợp sai phạm trong bổ nhiệm lãnh đạo quản lý cấp phòng.

- **Nguyên nhân:** Qua công tác theo dõi của Thanh tra Bộ Nội vụ thì kết quả thanh tra công tác nội vụ năm 2019 đã phát hiện và xử lý các trường hợp sai phạm trong bổ nhiệm lãnh đạo quản lý cấp phòng tại huyện Mang Yang.

- **Đơn vị chịu trách nhiệm:** UBND huyện Mang Yang.

d) TCTP 5.5.2 - Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức: 0,5/1,5 điểm, giảm 01 điểm, đạt tỷ lệ 33,33% (năm 2018 là 0/0,5 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 0%).

- **Lý do:** Năm 2019, có 132 cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật⁽²⁾.

- **Nguyên nhân:** Việc xử lý kỷ luật thuộc thẩm quyền quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo phân cấp của tỉnh, để xảy ra sai phạm phải xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Đơn vị chịu trách nhiệm: Các Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Thông tin và Truyền thông; Y tế. UBND cấp huyện: Chư Prông; Chư Sê; Đak Đoa; Kbang; Krông Pa; Ia Grai; Phú Thiện; Chư Puh; Đức Cơ; Mang Yang; Chư Păh; Pleiku; An Khê.

đ) TCTP 5.7.1 - Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã: 0,25/0,5 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 50% (năm 2018 là 0,25/0,5 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 50%).

- **Lý do:** Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã chưa đạt 100%.

- **Nguyên nhân:** Số công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh tính đến tháng 4/2020 là 2.213 người, trong đó số công chức đạt chuẩn là 2.211 người (đạt tỷ lệ 99,91%)⁽³⁾, cao hơn năm 2018 là 0,66% (năm 2018 là 2.368/2.386 người, đạt tỷ lệ 99,25%).

Đơn vị chịu trách nhiệm: UBND huyện Ia Grai; UBND huyện Đak Đoa.

e) TCTP 5.7.2 - Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã: 0,25/0,5 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 50% (năm 2018 là 0,25/0,5 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 50%).

- **Lý do:** Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã chưa đạt 100%.

- **Nguyên nhân:** Tính đến tháng 4/2020, số cán bộ cấp xã đạt chuẩn là 2.076/2.179 người, đạt tỷ lệ 95,27%⁽⁴⁾, cao hơn năm 2018 là 4,82% (năm 2018 là 2.057/2.274 người, đạt tỷ lệ 90,45%). Một số chức danh cán bộ cấp xã tuy chưa đạt tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ, nhưng do độ tuổi cao, chưa đủ điều kiện nghỉ hưu, chưa có chính sách hỗ trợ phù hợp nhằm động viên, khuyến khích các cán bộ trên nghỉ việc nên chưa thể bố trí, bổ nhiệm được cán bộ trẻ để thay thế.

² - Cấp sở: có 45 công chức, viên chức bị kỷ luật (trong đó có 27 khiển trách, 15 cảnh cáo, 01 hạ bậc lương, 02 buộc thôi việc) thuộc các sở: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (27 khiển trách, 10 cảnh cáo, 01 hạ bậc lương); Sở Thông tin và Truyền thông (01 cảnh cáo); Sở Y tế (04 cảnh cáo, 02 buộc thôi việc).

- Cấp huyện, xã: có 87 công chức, viên chức bị kỷ luật (trong đó có 53 khiển trách, 17 cảnh cáo, hạ bậc lương 01, 09 cách chức, 07 buộc thôi việc) gồm: Chư Sê (01 khiển trách, 01 cảnh cáo); Đak Đoa (02 khiển trách, 02 cảnh cáo, 01 cách chức, 02 buộc thôi việc); Chư Prông (15 khiển trách, 01 cảnh cáo, 02 buộc thôi việc); Đức Cơ (02 khiển trách, 02 cảnh cáo); Mang Yang (01 cảnh cáo); Kbang (05 khiển trách, 02 cảnh cáo, 02 cách chức); Krông Pa (06 khiển trách, 01 cảnh cáo); Ia Grai (04 khiển trách, 03 buộc thôi việc); Phú Thiện (01 khiển trách, 02 cảnh cáo); Chư Puh (01 cách chức); Pleiku (13 khiển trách, 04 cảnh cáo, 01 cách chức); An Khê (03 khiển trách, 01 cảnh cáo, 02 cách chức); Chư Păh (khiển trách 02, hạ bậc lương 01, cách chức 02).

³ Còn 02 công chức cấp xã chưa đạt chuẩn, cụ thể: Huyện Ia Grai (xã Ia Pêch: 01 người); huyện Đak Đoa (xã Hà Đông: 01 người).

⁴ Các huyện (trừ thị xã Ayun Pa và thị xã An Khê) đều có cán bộ không đạt chuẩn. Cụ thể (Chư Păh: 15 người; Kông Chro: 11 người; Đak Pơ: 03 người; Chư Sê: 14 người; Đak Đoa: 03 người; Chư Puh: 06 người; Đức Cơ: 05 người; Ia Grai: 09 người; Kbang: 01 người; Krông Pa: 08 người; Phú Thiện: 01 người; Chư Prông: 07 người; Ia Pa: 11 người; Pleiku: 04 người; Mang Yang: 05 người).

Đơn vị chịu trách nhiệm: Các UBND cấp huyện (trừ UBND thị xã Ayun Pa và UBND thị xã An Khê).

1.6. Lĩnh vực Cải cách tài chính công - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Sở Tài chính

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 8,5 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ là **5,64/8,5 điểm, giảm 2,86 điểm, đạt tỷ lệ 66,36%.**

1.6.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 04/04 điểm): Gồm 06 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 6.2.2 - Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý; TCTP 6.2.3 - Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý; TCTP 6.2.4 - Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công; TCTP 6.3.1 - Số đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL) tự đảm bảo chi thường xuyên; TCTP 6.3.2 - Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên; TCTP 6.3.4 - Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015.

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đảm bảo như: 100% số cơ quan, đơn vị đã ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công theo quy định tại Khoản 2 Điều 23 Luật Quản lý, sử dụng tài sản công; thực hiện việc sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định tại Nghị định số 167/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ quy định việc sắp xếp lại, xử lý tài sản công đạt tỷ lệ yêu cầu; có kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công theo quy định tại Luật Quản lý, sử dụng tài sản công và các văn bản hướng dẫn thi hành; số đơn vị SNCL tự đảm bảo chi thường xuyên, tự bảo đảm một phần chi thường xuyên tăng so với năm 2018; tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015 đạt yêu cầu.

1.6.2. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (đạt 1,64/4,5 điểm, giảm 2,86 điểm): Gồm 05 tiêu chí thành phần sau: TCTP 6.1.1 - Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước; TCTP 6.1.2 - Thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính tại cơ quan hành chính các cấp ở địa phương; TCTP 6.1.3 - Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách; TCTP 6.2.1 - Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công; TCTP 6.3.3 - Thực hiện quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm tại các đơn vị SNCL. Cụ thể:

a) TCTP 6.1.1 - Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước: 0,89/01 điểm, giảm 0,11 điểm, đạt tỷ lệ 89% (cao hơn năm 2018 là 06%; năm 2018 là 0,83/01 điểm, giảm 0,17 điểm, đạt tỷ lệ 83%).

- **Lý do:** Tỷ lệ giải ngân không đạt tỷ lệ yêu cầu (Theo yêu cầu, tỷ lệ giải ngân đạt từ 90% trở lên so với kế hoạch được giao thì điểm đánh giá là 01 điểm; Từ 70% - dưới 90% so với kế hoạch được giao thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $[(\text{Tỷ lệ \% giải ngân kế hoạch đầu tư vốn NSNN} \times 1.00) / (90\%)]$; Dưới 70% so với kế hoạch được giao thì điểm đánh giá là 0 điểm. Qua đó, năm 2019, tổng kế

hoạch vốn đầu tư năm 2019: 3.465.038 triệu đồng; tổng số giải ngân đến hết ngày 31/01/2020: 2.779.162 triệu đồng, như vậy tỷ lệ giải ngân của tỉnh đạt 80,21% (năm 2018 là 75,1%) so với kế hoạch được giao. Dưới 90% nên được tính theo công thức $(80,21 \times 1.00 / 90\%) = 0,89$ điểm.

- Sở Tài chính giải trình như sau:

Do hụt thu ngân sách địa phương năm 2019 nên một số dự án thuộc nguồn vốn sử dụng đất tỉnh không được bố trí vốn đủ theo đúng kế hoạch phân bổ, đơn vị không thực hiện và giải ngân được.

Các dự án vốn nước ngoài: Sau khi giao kế hoạch vốn 2019, các hoạt động triển khai trong năm phải thông qua nhà tài trợ xem xét, cho ý kiến trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kế hoạch thực hiện. Ngoài ra, trong hoạt động đấu thầu, đơn vị thực hiện dự án vừa phải đảm bảo các yêu cầu của nhà tài trợ vừa phải tuân thủ các quy định đấu thầu của Chính phủ Việt Nam nên một số trường hợp mất nhiều thời gian để triển khai hoạt động dự án, vì vậy việc giải ngân vốn rất chậm, không đạt số kế hoạch.

Kế hoạch vốn bổ sung trong năm: Một số dự án mới được Trung ương và địa phương bổ sung vốn vào giai đoạn cuối năm và các dự án vốn nước ngoài... nên không thể thực hiện kịp thời trong các tháng cuối năm 2019.

Ngoài ra, có một số dự án đã hoàn thành, không có nhu cầu sử dụng phần kinh phí còn lại.

Cơ quan chịu trách nhiệm: Đối với các dự án đã được cấp vốn nhưng chưa thực hiện, giải ngân đảm bảo kế hoạch được giao thì các chủ đầu tư, UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm (trừ UBND thị xã An Khê, UBND các huyện Chư Păh, Chư Prông, Chư Pưh, Đức Cơ, Ia Pa, Kông Chro, Phú Thiện).

b) TCTP 6.1.2 - Thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính tại cơ quan hành chính các cấp ở địa phương: 0/01 điểm, giảm 01 điểm (năm 2018 là 0/01 điểm, giảm 01 điểm).

- Lý do: Có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính tại địa phương được các cơ quan có thẩm quyền chỉ ra trong năm 2019.

- Sở Tài chính giải trình: Theo Kết luận số 15/KL-TTTr ngày 03/12/2019 của Thanh tra tỉnh Gia Lai về việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng và quản lý, sử dụng các nguồn kinh phí tại UBND huyện Chư Sê giai đoạn 2016-2018 đã phát hiện và xử lý nhiều sai phạm trong quản lý, sử dụng kinh phí tại huyện.

Cơ quan chịu trách nhiệm: UBND huyện Chư Sê.

c) TCTP 6.1.3- Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách: 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50% (năm 2018 là 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50%).

- **Lý do:** Năm 2019, tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách đạt 95,17% (Tổng số tiền kiến nghị nộp ngân sách nhà nước: 433.530,415 triệu đồng; số tiền đã thực hiện nộp ngân sách nhà nước: 412.594,663 triệu đồng) - Không đạt tỷ lệ yêu cầu (100%).

Sở Tài chính giải trình như sau:

Tổng số tiền phải khắc phục kiến nghị về xử lý tài chính kiểm toán ngân sách địa phương năm 2017 là: 433.530,415 triệu đồng. Tình hình khắc phục cụ thể như sau:

- Số đã khắc phục (sau khi đã được xử lý theo Văn bản số 1633/KTNN-TH ngày 27/12/2020 của Kiểm toán Nhà nước) là: 412.594,663 triệu đồng, đạt 95,17 %.

- Chưa khắc phục: 20.936,255 triệu đồng. Gồm các khoản sau:

+ Kiến nghị tăng thu ngân sách nhà nước: 65,462 triệu đồng gồm: Chi cục Thuế huyện Chư Pưh: Ban quản lý chợ Thị trấn Nhơn Hòa: 32.802.600 đồng; Chi cục Thuế thị xã Ayun Pa: Công ty cổ phần Hoàng Anh Tô Na: 22.533.000 đồng; Chi cục thuế Pleiku: Công ty Quốc Duy: 10.127.987 đồng: do các đơn vị đang khó khăn, cơ quan thuế tiếp tục thu hồi.

+ Giảm dự toán, giảm thanh toán: 975,677 triệu đồng, gồm:

++ Giảm chi thường xuyên: 498,677 triệu đồng. Gồm: Ban Quản lý Đầu tư xây dựng huyện Chư Prông: 76.427.000 đồng (*Thu dọn vệ sinh lòng hồ thủy lợi Ia Mor (đến cao trình 194m)* - lý do: Công trình chưa thực hiện xong; Ban Quản lý Đầu tư xây dựng Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn: 422.250.000 đồng (Tiểu dự án sửa chữa nâng cấp cơ sở hạ tầng thủy lợi Adok và đường giao thông khu vực xã Adok, thị trấn Đắk Đoa, huyện Đắk Đoa, tỉnh Gia Lai (Tiểu dự án Đắk Đoa) - lý do: Công trình chưa thực hiện xong).

++ Giảm chi thường xuyên: 477 triệu đồng của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Trung tâm nghiên cứu giống cây trồng 226 triệu đồng; Trung tâm Giống vật nuôi 251 triệu đồng.

+ Thu hồi kinh phí thừa: 18.897,813 triệu đồng; Lý do: Địa phương đã có công văn số 785/UBND-KTTH ngày 16/4/2019 gửi Chính phủ xin phép kéo dài thời gian thanh toán của Dự án Quốc môn và các hạng mục hạ tầng kỹ thuật Khu kinh tế cửa khẩu Lệ Thanh sang năm 2019 số tiền 7.342,9 triệu đồng; công văn số 911/UBND-KTTH ngày 2/5/2019 xin phép kéo dài thời gian thực hiện và giải ngân vốn sang năm 2019 dự án Kè chống sạt lở bờ Tây sông Ayun đoạn qua thị xã Ayun Pa 33.768,23 triệu đồng (vốn năm 2015 kéo dài sang năm 2016 số tiền 22.213,3 triệu đồng, vốn năm 2016 kéo dài sang năm 2017 số tiền 11.554,93 triệu đồng).

+ Xử lý khác: 996,8 triệu đồng tại Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện Chư Sê (*Bố trí kinh phí hoàn trả nguồn Sự nghiệp Giáo dục và Đào tạo 996.800.000*

đồng). Lý do: UBND huyện báo cáo sau khi quyết toán ngân sách 2018, UBND huyện sẽ sử dụng nguồn kết dư năm 2018 để hoàn trả nguồn.

Cơ quan chịu trách nhiệm: Chi cục Thuế huyện Chư Pưh, Chi cục Thuế thị xã Ayun Pa, Chi cục Thuế thành phố Pleiku, Ban Quản lý Đầu tư xây dựng huyện Chư Prông, Ban Quản lý Đầu tư xây dựng Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, UBND huyện Chư Sê.

d) TCTP 6.2.1 - Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công: 0,25/0,5 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 50% (Đây là tiêu chí thành phần mới được ban hành theo Quyết định số 1150/QĐ-BNV)

- **Lý do:** Ban hành chưa đầy đủ các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công (03/04 văn bản⁵) - chưa ban hành Quy định danh mục, thời gian sử dụng và tỷ lệ hao mòn tài sản cố định vô hình theo Khoản 2, Điều 14, Thông tư số 45/2018/TT-BTC ngày 07/5/2018 của Bộ Tài chính hướng dẫn chế độ quản lý, tính hao mòn, khấu hao tài sản cố định tại cơ quan, tổ chức, đơn vị và tài sản cố định do Nhà nước giao cho doanh nghiệp quản lý không tính thành phần vốn nhà nước tại doanh nghiệp.

- **Sở Tài chính giải trình như sau:** Số lượng văn bản liên quan đến lĩnh vực quản lý tài sản công rất nhiều, chưa cập nhật đầy đủ, mặt khác trong quá trình thực hiện không nhận được phản ánh hoặc đề nghị của các Sở, ban, ngành đơn vị. Vì vậy chưa trình UBND tỉnh ban hành. Trong năm 2020 Sở Tài chính sẽ tham mưu UBND tỉnh ban hành theo quy định.

Cơ quan chịu trách nhiệm: Sở Tài chính.

đ) TCTP 6.3.3 - Thực hiện quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm tại các đơn vị sự nghiệp công lập: 0/01 điểm, giảm 01 điểm (năm 2018 là 0/01 điểm, giảm 01 điểm).

- **Lý do:** Có sai phạm về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên tại các đơn vị đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh được các cơ quan có thẩm quyền chỉ ra trong năm 2019.

- **Nguyên nhân:** Theo Kết luận số 09/KL-TTtr ngày 30/8/2019 của Thanh tra tỉnh Gia Lai đã phát hiện và xử lý nhiều sai phạm về quản lý, sử dụng tài chính của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Gia Lai.

⁵ Gồm: Quyết định số 31/2018/QĐ-UBND ngày 18/12/2018 của UBND tỉnh Gia Lai về phân cấp thẩm quyền ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn tỉnh Gia Lai; Quyết định số 07/2020/QĐ-UBND ngày 14/01/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc quy định tiêu chuẩn, định mức xe ô tô phục vụ công tác chung và xe ô tô chuyên dùng của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của tỉnh Gia Lai; Quyết định số 06/2020/QĐ-UBND ngày 14/01/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng điện tích chuyên dùng của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh Gia lai quản lý.

Cơ quan chịu trách nhiệm: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Gia Lai, Sở Y tế.

1.7. Lĩnh vực Hiện đại hóa hành chính - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đơn đốc thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Khoa học và Công nghệ

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 09 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ là **08/09 điểm, giảm 01 điểm, đạt tỷ lệ 88,89%.**

1.7.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 7,5/7,5 điểm): Gồm 09 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 7.1.1 - Triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh; TCTP 7.1.2 - Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử; TCTP 7.1.3 - Thực hiện kết nối, liên thông các phần mềm quản lý văn bản (từ cấp tỉnh đến cấp xã; TCTP 7.1.4 - Vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử; TCTP 7.1.5 - Xây dựng, vận hành Cổng dịch vụ công; TCTP 7.2.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 và 4; TCTP 7.3.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI; TCTP 7.3.3 - Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI; TC 7.4 - Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 theo quy định.

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đảm bảo như: đã ban hành Kiến trúc Chính quyền điện tử và tổ chức triển khai, duy trì Kiến trúc theo quy định của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông; 100% văn bản đi của các cơ quan, đơn vị được gửi dưới dạng văn bản điện tử; phần mềm quản lý văn bản và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã kết nối liên thông từ cấp tỉnh đến 100% cấp xã; Cổng dịch vụ công đáp ứng đầy đủ các chức năng, yêu cầu kỹ thuật theo quy định và tích hợp đầy đủ DVC trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh mục được phê duyệt; các TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh được xử lý trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đạt tỷ lệ cao; tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI của các TTHC đã triển khai thực hiện có phát sinh hồ sơ đạt tỷ lệ theo yêu cầu; 100% CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 và thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 theo quy định.

1.7.2. Các tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (0,5/1,5 điểm, giảm 01 điểm): Gồm 03 tiêu chí thành phần sau: TCTP 7.1.6 - Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh; TCTP 7.2.1 - Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trong năm; TCTP 7.3.1 - Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI. Cụ thể:

a) TCTP 7.1.6 - Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh: 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50% (Đây là tiêu chí thành phần mới được ban hành theo Quyết định số 1150/QĐ-BNV).

- **Lý do:** Năm 2019, tỉnh Gia Lai đã triển khai xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh; hệ thống thuộc thành phần của Trung tâm Điều hành thông minh tỉnh Gia Lai (đang triển khai thí điểm), được đặt tại Văn phòng UBND tỉnh Gia

Lai; tỉnh đã tổ chức khai trương vận hành thí điểm Trung tâm Điều hành thông minh vào ngày 18/01/2020; tuy nhiên, tài liệu kiểm chứng chưa đủ để đánh giá các chức năng, yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Gia Lai tuân thủ các quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Sở Thông tin và Truyền thông giải trình như sau: Năm 2019, tại Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025, Chính phủ mới chỉ đạo triển khai xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo của địa phương; thời gian hoàn thành trong giai đoạn 2019-2021, việc thực hiện theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ. Cuối năm 2019, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Quyết định số 2337/QĐ-BTTTT ngày 31/12/2019 ban hành hướng dẫn về tiêu chuẩn kỹ thuật, về cấu trúc, định dạng dữ liệu phục vụ kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin báo cáo trong hệ thống thông tin báo cáo quốc gia phục vụ quá trình thực hiện chế độ báo cáo của các cơ quan hành chính nhà nước; ngày 22/01/2020, Văn phòng Chính phủ mới có Công văn số 598/VPCP-KSTT về việc hướng dẫn xây dựng, kết nối Hệ thống thông tin báo cáo của bộ, ngành, địa phương với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ. Như vậy, các hướng dẫn, chỉ đạo của Trung ương được ban hành cuối năm 2019, đầu năm 2020, do vậy tỉnh chưa kịp triển khai hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh đầy đủ theo các chức năng, yêu cầu kỹ thuật theo quy định.

Cơ quan chịu trách nhiệm: Hiện nay hệ thống thông tin báo cáo được xây dựng trong hệ thống chức năng của Trung tâm điều hành thông minh được triển khai thí điểm, do Văn phòng UBND tỉnh phụ trách. Do đó, Cơ quan chịu trách nhiệm chính là Văn phòng UBND tỉnh; cơ quan liên quan là Sở Thông tin và Truyền thông (theo Công văn số 381/UBND-NC ngày 25/02/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc triển khai xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh đảm bảo kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ).

b) TCTP 7.2.1 - Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trong năm: 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm (năm 2018 là 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm).

- **Lý do:** Năm 2019, tổng số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 là 459 TTHC, số TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến trong năm đánh giá: 115 TTHC. Như vậy, tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ trong năm là: $(115/459) \times 100\% = 25,05\%$ (năm 2018 là 17,6%). Theo yêu cầu của Bộ Nội vụ, từ 50% trở lên thì điểm đánh giá là 0,25, dưới 50% thì điểm đánh giá là 0 điểm; do đó, điểm tự đánh giá của tiêu chí thành phần này chỉ đạt 0 điểm.

- **Sở Thông tin và Truyền thông giải trình như sau:** Do thói quen và kỹ năng ứng dụng CNTT của người sử dụng dịch vụ còn hạn chế; chưa đủ điều kiện về hạ tầng kỹ thuật để làm việc trên môi trường mạng (để nộp hồ sơ trực tuyến, các giấy tờ, thành phần liên quan trong hồ sơ phải được số hóa để nộp qua môi trường mạng). Việc thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến tại một số một số cơ quan đơn vị

chưa triệt để (vẫn còn tình trạng yêu cầu nộp hồ sơ giấy, xử lý thủ tục hành chính công trực tuyến vẫn còn mang tính hình thức,...).

Cơ quan chịu trách nhiệm: Trách nhiệm thuộc các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện (riêng Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Tài chính; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; UBND huyện Chư Puh đạt tiêu chí này).

c) TCTP 7.3.1 - Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI: 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm (năm 2018 là 0/0,25 điểm, giảm 0,25 điểm).

- **Lý do:** Tính đến năm 2019, số TTHC đã triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI là 1.622 TTHC; số TTHC có phát sinh hồ sơ đã sử dụng dịch vụ BCCI trong năm là 189 TTHC. Như vậy, tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI là $(189/1.622) \times 100\% = 11,65\%$ (năm 2018 là 5,3%); mặc dù đã tăng so với năm 2018 là 6,35%. Tuy nhiên theo yêu cầu của Bộ Nội vụ phải từ 50% trở lên thì điểm đánh giá là 0,25 điểm; dưới 50% thì điểm đánh giá là 0 điểm; Do đó, điểm đánh giá của tiêu chí thành phần này là 0 điểm.

- **Sở Thông tin và Truyền thông giải trình như sau:** Để đạt được tỷ lệ từ 50% đối với tỷ lệ giữa số TTHC có phát sinh hồ sơ qua dịch vụ BCCI so với tổng số TTHC đang triển khai thực hiện tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI đã triển khai là khó thực hiện. Vì số lượng TTHC thuộc Danh mục TTHC triển khai thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC do Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành có số lượng gần tương đương với số TTHC thuộc Danh mục TTHC triển khai qua tất cả các hình thức do bộ, ngành công bố theo quy định. Tuy nhiên, trên thực tế số lượng TTHC thuộc Danh mục triển khai qua tất cả các hình thức do các bộ, ngành công bố trong thời gian qua trên địa bàn tỉnh có tỷ lệ phát sinh hồ sơ dưới 50%. Vì có nhiều TTHC thuộc Danh mục này chủ yếu chỉ phát sinh ở các tỉnh, thành phố lớn/có địa hình đặc thù (Ví dụ: TTHC về thông báo thay đổi trụ sở chính, văn phòng giao dịch, địa chỉ đặt hoặc cho thuê máy chủ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng; TTHC về đường thủy thuộc lĩnh vực giao thông...).

Cơ quan chịu trách nhiệm: Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh.

1.8. Lĩnh vực Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và phát triển KT-XH của tỉnh - Cơ quan chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện: Sở Kế hoạch và Đầu tư và Sở Tài chính.

Thang điểm tối đa của lĩnh vực này là 06 điểm. Kết quả thẩm định của Bộ Nội vụ là **4,76/06 điểm, giảm 1,24 điểm, đạt tỷ lệ 79,33%.**

1.8.1. Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt điểm tối đa (đạt 3,5/3,5 điểm): Gồm 02 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TC 8.2 - Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh; TCTP 8.3.2 - Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp; TC 8.5- Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP).

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần này tỉnh đã thực hiện đảm bảo như: Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh năm 2019 cao hơn so với năm 2018; Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp trong năm 2019 tăng so với năm 2018; Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) năm 2019 cao hơn năm 2018.

1.8.2. Tiêu chí thành phần không đạt điểm tối đa (0/01 điểm, giảm 01 điểm): Gồm 03 tiêu chí, tiêu chí thành phần sau: TCTP 8.3.1 - Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm; TC 8.4 - Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao; TC 8.6 - Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao. Cụ thể:

a) TCTP 8.3.1 - Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm: 0,76/01 điểm, giảm 0,24 điểm, đạt tỷ lệ 76% (năm 2018 là 0/01 điểm, giảm 01 điểm).

- **Lý do:** Theo số liệu thẩm định của Bộ Kế hoạch và Đầu tư về Chỉ số CCHC năm 2018 của tỉnh Gia Lai thì trong năm 2018 số doanh nghiệp thành lập mới là 560 doanh nghiệp; số doanh nghiệp thành lập mới trong năm 2019 là 645 doanh nghiệp, tăng 15,17%. Theo yêu cầu của Bộ Nội vụ, tăng từ 20% trở lên thì điểm đánh giá là 01 điểm, tăng từ 10% - dưới 20% thì điểm đánh giá được tính theo công thức (tỷ lệ % tăng doanh nghiệp thành lập mới x 01)/20%; tăng dưới 10 % thì điểm đánh giá là 0 điểm; do đó, điểm thẩm định của tiêu chí thành phần này chỉ đạt $(15,17 \times 1) / 20 = 0,76$ điểm.

- **Sở Kế hoạch và Đầu tư giải trình:** Tỷ lệ tăng doanh nghiệp thành lập mới năm 2019 không đạt là do tình hình phát triển doanh nghiệp chung của cả nước (yêu cầu tỷ lệ tăng 20% là quá cao được thể hiện qua điểm số tại tiêu chí thành phần này cả nước chỉ có 02 tỉnh đạt điểm tối đa và chỉ có 15 tỉnh có điểm nhưng rất thấp, còn lại 46 tỉnh không có điểm); mặt khác tình hình sản xuất – kinh doanh của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh năm 2019 gặp rất nhiều khó khăn và các chính sách hỗ trợ, phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa theo Luật hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa năm 2017 và một số cơ chế chính sách khuyến khích doanh nghiệp đầu tư vào nông nghiệp nông thôn theo Nghị định 57/2018/NĐ-CP ngày 17/4/2018 chưa khuyến khích và tạo điều kiện nhiều cho doanh nghiệp thành lập mới trên địa bàn.

Cơ quan chịu trách nhiệm: Do yếu tố khách quan là việc phát triển doanh nghiệp là do tự nguyện của tổ chức, cá nhân nên không quy trách nhiệm chính cho các cơ quan quản lý nhà nước nhưng trách nhiệm liên quan thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư.

b) TC 8.4 - Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao: 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50% (thấp hơn năm 2018 là 50%; năm 2018 là 01/01 điểm, đạt tỷ lệ 100%).

- **Lý do:** Thu ngân sách của tỉnh trong năm 2019 vượt chỉ tiêu trên 2% so với chỉ tiêu được Chính phủ giao (Năm 2019, Trung ương giao dự toán thu ngân sách trên địa bàn tỉnh Gia Lai 4.503.600 triệu đồng. Thu ngân sách tỉnh đạt 4.593.525 triệu đồng, đạt 102% dự toán Trung ương giao). Theo yêu cầu của Bộ Nội vụ, vượt chỉ tiêu từ 4% trở lên thì điểm đánh giá là 01 điểm, vượt chỉ tiêu từ 2% - dưới 4%

thì điểm đánh giá là 0,5 điểm, đạt hoặc vượt chỉ tiêu dưới 2% thì điểm đánh giá là 0,25 điểm, không hoàn thành chỉ tiêu được giao thì điểm đánh giá là 0 điểm; do đó, điểm thẩm định của tiêu chí thành phần này chỉ đạt 0,5 điểm.

- **Nguyên nhân:** Do tiền sử dụng đất một số dự án nộp không đúng thời hạn, nên thu ngân sách địa phương không đạt.

- **Cơ quan chịu trách nhiệm:** UBND các huyện, thị xã, thành phố (trừ UBND huyện Ia Pa, Kbang, Chư Puh, Krông Pa, Chư Sê, thị xã An Khê).

c) TC 8.6- Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao: 0,5/01 điểm, giảm 0,5 điểm, đạt tỷ lệ 50% (Đây là tiêu chí thành phần mới được ban hành theo Quyết định số 1150/QĐ-BNV).

- **Lý do:** Năm 2019, tỉnh Gia Lai thực hiện đạt 95,24% các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao (Kết thúc năm 2019, có 20/21 chỉ tiêu mà Nghị quyết HĐND tỉnh đề ra đạt và vượt kế hoạch (01 chỉ tiêu về thu cân đối ngân sách không đạt)).

- **Nguyên nhân:** Năm 2019, tiền sử dụng đất một số dự án nộp không đúng thời hạn, do đó thu ngân sách địa phương thấp.

- **Cơ quan chịu trách nhiệm:** UBND các huyện, thị xã, thành phố (trừ UBND huyện Ia Pa, Kbang, Chư Puh, Krông Pa, Chư Sê, thị xã An Khê).

2. Kết quả đánh giá qua điều tra xã hội học (do Bộ Nội vụ điều tra)

2.1. Công tác tổ chức và đối tượng điều tra xã hội học xác định chỉ số CCHC cấp tỉnh

Việc tiến hành điều tra xã hội học để xác định chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh dựa trên các lĩnh vực, tiêu chí đã được Bộ Nội vụ phê duyệt tại Quyết định số 1150/QĐ-BNV ngày 30/12/2019 của Bộ Nội vụ. Theo đó, Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tổ chức triển khai điều tra xã hội học độc lập tại 63 tỉnh, thành trên cả nước.

Tại tỉnh Gia Lai tổ chức triển khai điều tra xã hội học với tổng số lượng phiếu điều tra là **862** phiếu và tiến hành điều tra đối với 05 nhóm đối tượng, cụ thể:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh: 30 người/30 phiếu.

- Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh: 03 người/sở x 19 sở/tỉnh = 57 người/57 phiếu;

- Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: 01 người/phòng x 04 phòng/sở x 19 sở/tỉnh = 76 người/76 phiếu;

- Lãnh đạo UBND cấp huyện: 03 người/huyện x 03 huyện/tỉnh = 09 người/09 phiếu.

- Người dân và Doanh nghiệp đã tham gia thực hiện giao dịch hồ sơ TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của 06 sở, 06 UBND huyện và 18 UBND xã với tổng số là 690 người/690 phiếu.

2.2. Kết quả điều tra xã hội học ở từng tiêu chí, tiêu chí thành phần thuộc các lĩnh vực tác động của CCHC

2.2.1. TC 2.4 - Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành thuộc lĩnh vực 2 “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL tại tỉnh”: **3,83/05 điểm, giảm 1,17 điểm, đạt tỷ lệ 76,6%** (cao hơn năm 2018 là 12,2%; năm 2018 là 3,22/05 điểm, giảm 1,78 điểm, đạt tỷ lệ 64,4%). Cụ thể:

- TCTP 2.4.1 - Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,82/01 điểm, giảm 0,18 điểm, đạt tỷ lệ 82%** (cao hơn năm 2018 là 15%; năm 2018 là 0,67/01 điểm, giảm 0,33 điểm, đạt tỷ lệ 67%).

- TCTP 2.4.2 - Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,82/01 điểm, giảm 0,18 điểm, đạt tỷ lệ 82%** (cao hơn năm 2018 là 15%; năm 2018 là 0,67/01 điểm, giảm 0,33 điểm, đạt tỷ lệ 67%).

- TCTP 2.4.3 - Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,11/1,5 điểm, giảm 0,39 điểm, đạt tỷ lệ 74%** (cao hơn năm 2018 là 14%; năm 2018 là 0,90/1,5 điểm, giảm 0,6 điểm, đạt tỷ lệ 60%).

- TCTP 2.4.4 - Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,09/1,5 điểm, giảm 0,41 điểm, đạt tỷ lệ 72,67%** (cao hơn năm 2018 là 08%; năm 2018 là 0,97/1,5 điểm, giảm 0,53 điểm, đạt tỷ lệ 64,67%).

Đối tượng khảo sát nội dung tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành là đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo phòng thuộc sở và lãnh đạo UBND cấp huyện. Qua đó cho thấy, đánh giá của lãnh đạo cấp tỉnh và huyện về tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống văn bản QPPL; tính hợp lý, tính khả thi của các văn bản QPPL; việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện văn bản QPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh có tăng hơn so với năm 2018; tuy nhiên, vẫn nằm ở mức thấp so với cả nước (thể hiện qua tỷ lệ điểm trung bình cả nước tại nội dung tác động này là 76,74%).

2.2.2. TC 4.4 - Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính thuộc lĩnh vực 4 “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính”: **4,22/4,5 điểm, giảm 0,28 điểm, đạt tỷ lệ 93,78%** (cao hơn năm 2018 là 34,89%; năm 2018 là 2,65/4,5 điểm, giảm 1,85 điểm, đạt tỷ lệ 58,89%). Cụ thể:

- TCTP 4.4.1 - Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,4/1,5 điểm, giảm 0,1 điểm, đạt tỷ lệ 93,33%** (cao hơn năm 2018 là 31,33%; năm 2018 là 1,08/1,5 điểm, giảm 0,42 điểm, đạt tỷ lệ 72%).

- TCTP 4.4.2 - Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ**

điều tra XHH 1,41/1,5 điểm, giảm 0,09 điểm, đạt tỷ lệ 94% (cao hơn năm 2018 là 37,33%; năm 2018 là 0,85/1,5 điểm, giảm 0,65 điểm, đạt tỷ lệ 56,67%).

- TCTP 4.4.3 - Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,4/1,5 điểm, giảm 0,1 điểm, đạt tỷ lệ 93,33%** (cao hơn năm 2018 là 44,66%; năm 2018 là 0,73/1,5 điểm, giảm 0,77 điểm, đạt tỷ lệ 48,67%).

Đối tượng khảo sát nội dung tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính là đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở (tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh), lãnh đạo UBND cấp huyện. Qua đó cho thấy, đánh giá về thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh; tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh; tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện được đại biểu HĐND tỉnh và lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo UBND cấp huyện đánh giá cao (thể hiện qua tỷ lệ điểm đạt được tại nội dung tác động này rất cao 93,33%).

2.2.3. TC 5.8 - Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức thuộc lĩnh vực 5 “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC”: 1,98/02 điểm, giảm 0,02 điểm, đạt tỷ lệ 99% (cao hơn năm 2018 là 21,5%; năm 2018 là 1,55/02 điểm, giảm 0,45 điểm, đạt tỷ lệ 77,5%). Cụ thể:

- TCTP 5.8.1 - Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,99/01 điểm, giảm 0,01 điểm, đạt tỷ lệ 99%** (cao hơn năm 2018 là 24%; năm 2018 là 0,75/1 điểm, giảm 0,25 điểm, đạt tỷ lệ 75%).

- TCTP 5.8.2 - Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,98/01 điểm, giảm 0,02 điểm, đạt tỷ lệ 98%** (cao hơn năm 2018 là 19%; năm 2018 là 0,79/1 điểm, giảm 0,21 điểm, đạt tỷ lệ 79%).

2.2.4. TC 5.9 - Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ CCVC thuộc lĩnh vực 5 “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC”: 3,64/04 điểm, giảm 0,36 điểm, đạt tỷ lệ 91% (cao hơn năm 2018 là 26%; năm 2018 là 2,60/04 điểm, giảm 1,40 điểm, đạt tỷ lệ 65%). Cụ thể:

- TCTP 5.9.1 - Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,84/01 điểm, giảm 0,16 điểm, đạt tỷ lệ 84%** (cao hơn năm 2018 là 16%; năm 2018 là 0,68/1 điểm, giảm 0,32 điểm, đạt tỷ lệ 68%).

- TCTP 5.9.2 - Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,96/01 điểm, giảm 0,04 điểm, đạt tỷ lệ 96%** (cao hơn năm 2018 là 27%; năm 2018 là 0,69/1 điểm, giảm 0,31 điểm, đạt tỷ lệ 69%).

- TCTP 5.9.3 - Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra**

XHH 0,99/01 điểm, giảm 0,01 điểm, đạt tỷ lệ 0,01% (cao hơn năm 2018 là 32%; năm 2018 là 0,67/01 điểm, giảm 0,33 điểm, đạt tỷ lệ 67%).

- TCTP 5.9.4 - Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,85/01 điểm, giảm 0,15 điểm, đạt tỷ lệ 85%** (cao hơn năm 2018 là 30%; năm 2018 là 0,55/01 điểm, giảm 0,45 điểm, đạt tỷ lệ 55%).

Đối tượng khảo sát nội dung tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức và tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ CCVC là đại biểu HĐND tỉnh (tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân; tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút), lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo phòng thuộc sở và lãnh đạo UBND cấp huyện. Qua đánh giá cho thấy, hầu như đánh giá không còn tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức; tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức được đánh giá cao; năng lực chuyên môn và tinh thần trách nhiệm của công chức của công chức trong phối hợp, xử lý công việc được đánh giá cao; tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân được đánh giá rất ít và tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính cũng tương đối cao (thể hiện qua tỷ lệ điểm đạt được tại 2 nội dung tác động của lĩnh vực 5 cao nhất cả nước).

2.2.5. TC 6.4 - Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công thuộc lĩnh vực 6 “Cải cách tài chính công”: 3,82/04 điểm, giảm 0,18 điểm, đạt tỷ lệ 95,50% (cao hơn năm 2018 là 25,50%; năm 2018 là 2,8/04 điểm, giảm 1,2 điểm, đạt tỷ lệ 70%). Cụ thể:

- TCTP 6.4.1 - Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,96/01 điểm, giảm 0,04 điểm, đạt tỷ lệ 96%** (cao hơn năm 2018 là 26%; năm 2018 là 0,70/01 điểm, giảm 0,30 điểm, đạt tỷ lệ 70%).

- TCTP 6.4.2 - Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,93/01 điểm, giảm 0,07 điểm, đạt tỷ lệ 93%** (cao hơn năm 2018 là 22%; năm 2018 là 0,71/01 điểm, giảm 0,29 điểm, đạt tỷ lệ 71%).

- TCTP 6.4.3 - Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,96/01 điểm, giảm 0,04 điểm, đạt tỷ lệ 96%** (cao hơn năm 2018 là 24%; năm 2018 là 0,72/01 điểm, giảm 0,28 điểm, đạt tỷ lệ 72%).

- TCTP 6.3.4 - Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,97/01 điểm, giảm 0,03 điểm, đạt tỷ lệ 97%** (cao hơn năm 2018 là 30%; năm 2018 là 0,67/01 điểm, giảm 0,33 điểm, đạt tỷ lệ 67%).

Đối tượng khảo sát nội dung tác động của cải cách đến quản lý tài chính công là đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo phòng thuộc sở và lãnh đạo

UBND cấp huyện (tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh). Qua đánh giá cho thấy, việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công; tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính; tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập dần được đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo phòng thuộc sở và lãnh đạo UBND cấp huyện đánh giá cao (thể hiện qua tỷ lệ điểm đạt được tại nội dung tác động này đạt đến 95,5%).

2.2.6. TC 7.5 - Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính thuộc lĩnh vực 7 “Hiện đại hóa hành chính”: 3,76/04 điểm, giảm 0,24 điểm, đạt tỷ lệ 94% (cao hơn năm 2018 là 24,75%; năm 2018 là 2,77/04 điểm, giảm 1,23 điểm, đạt tỷ lệ 69,25%). Cụ thể:

- TCTP 7.5.1 - Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang TTĐT của tỉnh: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,93/01 điểm, giảm 0,07 điểm, đạt tỷ lệ 93%** (cao hơn năm 2018 là 22%; năm 2018 là 0,71/01 điểm, giảm 0,29 điểm, đạt tỷ lệ 71%).

- TCTP 7.5.2 - Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,96/01 điểm, giảm 0,04 điểm, đạt tỷ lệ 96%** (cao hơn năm 2018 là 27%; năm 2018 là 0,69/01 điểm, giảm 0,31 điểm, đạt tỷ lệ 69%).

- TCTP 7.5.3 - Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang TTĐT của tỉnh: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,94/01 điểm, giảm 0,06 điểm, đạt tỷ lệ 94%** (cao hơn năm 2018 là 23%; năm 2018 là 0,71/01 điểm, giảm 0,29 điểm, đạt tỷ lệ 71%).

- TCTP 7.5.4 - Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO: Điểm tối đa 01 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 0,93/01 điểm, giảm 0,07 điểm, đạt tỷ lệ 93%** (cao hơn năm 2018 là 27%; năm 2018 là 0,66/01 điểm, giảm 0,34 điểm, đạt tỷ lệ 66%).

Đối tượng khảo sát của nội dung tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính là đại biểu HĐND tỉnh, lãnh đạo cấp sở, lãnh đạo phòng thuộc sở và lãnh đạo UBND cấp huyện. Qua đánh giá cho thấy, tính kịp thời, mức độ đầy đủ, mức độ thuận tiện của Cổng/Trang TTĐT của tỉnh; tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO được lãnh đạo cấp sở, huyện đánh giá cao (thể hiện qua tỷ lệ điểm đạt được tại nội dung tác động này là 94%).

2.2.7. Lĩnh vực 8 “Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển KT-XH của tỉnh” (Chỉ số SIPAS)⁶: Thang điểm tối đa của lĩnh

⁶ Thực hiện điều tra xã hội học theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về Phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020 và Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 của Bộ Nội vụ về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019.

vực này là 10 điểm. **Kết quả điều tra xã hội học của Bộ Nội vụ: 8,48/10 điểm, giảm 1,52 điểm, đạt tỷ lệ 84,80%** (cao hơn năm 2018 là 10,05%; năm 2018 là 8,97/12 điểm, giảm 3,03 điểm, đạt tỷ lệ 74,75%). Cụ thể:

- TCTP 8.1.1 - Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,27/1,5 điểm, giảm 0,23 điểm, đạt tỷ lệ 84,67%** (cao hơn năm 2018 là 11,17%; năm 2018 là 1,47/02 điểm, giảm 0,63 điểm, đạt tỷ lệ 73,5%).

- TCTP 8.1.2 - Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC: Điểm tối đa 1,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,27/1,5 điểm, giảm 0,23 điểm, đạt tỷ lệ 84,67%** (cao hơn năm 2018 là 5,17%; năm 2018 là 1,59/02 điểm, giảm 0,41 điểm, đạt tỷ lệ 79,5%).

- TCTP 8.1.3 - Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC: Điểm tối đa 2,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 2,09/2,5 điểm, giảm 0,41 điểm, đạt tỷ lệ 83,6%** (cao hơn năm 2018 là 8,93%; năm 2018 là 2,24/03 điểm, giảm 0,86 điểm, đạt tỷ lệ 74,67%).

- TCTP 8.1.4 - Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC: Điểm tối đa 2,5 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 2,29/2,5 điểm, giảm 0,21 điểm, đạt tỷ lệ 91,6%** (cao hơn năm 2018 là 11,6%; năm 2018 là 2,40/03 điểm, giảm 0,60 điểm, đạt tỷ lệ 80%).

- TCTP 8.1.5 - Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC: Điểm tối đa 02 điểm. **Bộ Nội vụ điều tra XHH 1,56/02 điểm, giảm 0,44 điểm, đạt tỷ lệ 78%** (cao hơn năm 2018 là 14,5%; năm 2018 là 1,27/02 điểm, giảm 0,73 điểm, đạt tỷ lệ 63,5%).

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số hài lòng đều cao hơn so với năm 2018, đáng chú ý là chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC đạt tỷ lệ tương đối cao (91,6%).

(Có báo cáo riêng về Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 - SIPAS)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh Gia Lai là 80,58/100 điểm, cao hơn năm 2018 là 6,02 điểm (năm 2018 là 74,56/100 điểm) và xếp vị trí thứ 41/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 09 bậc so với năm 2018); tuy nhiên, công tác CCHC của tỉnh vẫn chưa đạt kết quả cao, điều này xuất phát từ những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân sau:

1. Tồn tại, hạn chế

- Một số cơ quan, đơn vị còn thiếu trách nhiệm trong việc triển khai các nhiệm vụ được giao, thiếu cơ chế theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao, đặc biệt là các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao nên còn tình trạng hoàn thành muộn so với thời hạn được giao.

- Chưa có sự đồng thuận về quan điểm giữa chính quyền địa phương (UBND tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh) với các cơ quan Trung ương trong việc xây dựng, ban hành văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu, bộ máy của cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh trong thời điểm đang đẩy mạnh triển khai thực hiện sắp xếp bộ máy, thí điểm hợp nhất bộ máy mà nhiều địa phương đã, đang triển khai theo tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW.

- Công tác cập nhật, đăng tải TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia; công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị còn chưa thường xuyên, kịp thời làm ảnh hưởng đến việc thực hiện hiện kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh; các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện không thực hiện thường xuyên cập nhật đầy đủ hồ sơ giải quyết TTHC lên hệ thống một cửa điện tử, nên số liệu trên hệ thống chưa đầy đủ so với số liệu thực tế.

- Việc giải quyết TTHC còn dễ xảy ra tình trạng trễ hẹn, không thực hiện đầy đủ việc xin lỗi người dân, tổ chức đối với hồ sơ trễ hẹn; chưa thực hiện đầy đủ việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Còn nhiều sở, ngành và UBND cấp huyện có cơ cấu chưa hợp lý về số lãnh đạo và công chức chuyên môn tại các đơn vị cấp phòng. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức còn chưa nghiêm; tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ, công chức cấp xã chưa đạt 100%.

- Còn dễ xảy ra tình trạng bố trí công chức, viên chức không đúng theo vị trí việc làm được phê duyệt; thực hiện chưa đúng quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại cơ quan hành chính.

- Việc thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền chưa đạt; việc tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách còn thấp; còn một số cơ quan, đơn vị, địa phương dễ xảy ra sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, sai phạm về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên tại các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh; ban hành chưa đầy đủ các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công.

- Hệ thống thông tin báo cáo chưa đáp ứng các chức năng, yêu cầu kỹ thuật theo các quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông; tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm, tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI còn thấp.

- Tỷ lệ tăng doanh nghiệp thành lập mới trong năm chưa đạt yêu cầu; thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh vượt chỉ tiêu theo Kế hoạch được Chính phủ giao nhưng không vượt tỷ lệ yêu cầu; thực hiện không đạt 100% các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao.

2. Nguyên nhân khách quan

- Bộ Chỉ số CCHC cấp tỉnh liên tục thay đổi, qua đó có nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần mới, dẫn đến tỉnh chưa chủ động được trong việc triển khai thực hiện nên nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt yêu cầu hoặc tài liệu kiểm chứng chưa đủ tính thuyết phục Hội đồng thẩm định của Bộ Nội vụ.

- Các cơ quan chức năng qua thanh tra, kiểm tra đã phát hiện và kết luận về một số sai phạm tại một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, mặc dù các cơ quan, đơn vị đã nghiêm túc khắc phục kịp thời nhưng Bộ Nội vụ vẫn lấy lý do thời điểm phát hiện sai phạm trong năm đánh giá nên vẫn trừ điểm tại một số tiêu chí, tiêu chí thành phần.

- Cách đánh giá, thẩm định của Hội đồng thẩm định chưa thống nhất, đồng bộ, cụ thể: Khi thẩm định lần 1 đã thống nhất kết quả tự đánh giá và tài liệu kiểm chứng cung cấp và không yêu cầu các bộ, ngành địa phương báo cáo giải trình, cung cấp bổ sung tài liệu kiểm chứng của một số tiêu chí, tiêu chí thành phần nhưng khi thẩm định lần 2 lại trừ điểm các tiêu chí, tiêu chí thành phần lần 1 thẩm định đã đạt yêu cầu nhưng không cho các bộ, ngành địa phương báo cáo giải trình, cung cấp tài liệu kiểm chứng đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần này. Do vậy, dẫn đến một số tiêu chí, tiêu chí thành phần tỉnh đã thực hiện tốt và cung cấp tài liệu kiểm chứng nhưng vẫn mất điểm.

3. Nguyên nhân chủ quan

Nhiều tiêu chí khó thực hiện theo yêu cầu của Bộ Chỉ số CCHC như liên quan đến giải quyết hồ sơ TTHC; người dân chưa yên tâm trong việc giao các văn bản có giá trị (như Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...) cho dịch vụ bưu chính công ích (BCCI), chưa có thói quen và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để nhận, trả kết quả; trình độ, chuyên môn và chấp hành kỷ luật của cán bộ, công chức, nhất là ở cấp xã chưa đảm bảo; tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách tỷ lệ yêu cầu quá cao; thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính tại cơ quan hành chính các cấp ở địa phương; thực hiện quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm tại các đơn vị sự nghiệp công lập thường xảy ra sai phạm, cụ thể:

- **TCTP 3.4.1 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn; TCTP 3.4.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn và TCTP 3.4.3 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn (yêu cầu phải đạt 100%):** Hồ sơ, TTHC của cấp sở và cấp huyện ở nhiều lĩnh vực rất phức tạp, cần có sự phối hợp của nhiều cơ quan để giải quyết nên vẫn còn hồ sơ

trễ hạn; nếu trong năm chỉ cần có 01 hồ sơ trễ hạn thì không đạt tỷ lệ 100% số hồ sơ, TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn. Do đó, để đạt tỷ lệ số cơ quan, đơn vị giải quyết đúng hạn theo yêu cầu của Bộ Nội vụ là rất khó thực hiện.

- **TCTP 5.5.2 - Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức:** Việc xử lý kỷ luật thuộc thẩm quyền quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo phân cấp của tỉnh, để xảy ra sai phạm phải xử kỷ luật theo quy định của pháp luật; do đó việc xử lý kỷ luật cán bộ, công chức là không tránh khỏi nên việc yêu cầu trong năm không có cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã bị kỷ luật là không thể thực hiện.

- **TCTP 5.7.2 - Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã (yêu cầu phải 100% số cán bộ cấp xã đạt chuẩn):** Tiêu chí thành phần này qua các năm đều tăng, điều này thể hiện sự quyết tâm, nỗ lực của các cấp, các ngành trong nhiều năm qua, tuy nhiên để đạt tỷ lệ 100% theo yêu cầu của Bộ Nội vụ là điều rất khó thực hiện, nguyên nhân tồn tại lâu nay như: Một số chức danh cán bộ cấp xã tuy chưa đạt chuẩn về trình độ, nhưng do độ tuổi cao lại chưa đủ điều kiện nghỉ hưu nên chưa thể bố trí được cán bộ trẻ để thay thế; cán bộ cấp xã được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau nên cơ cấu chưa đồng bộ, trình độ, năng lực chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn; một số cán bộ chưa chịu khó học tập, nâng cao trình độ chuyên môn...

- **TCTP 7.2.1 - Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm (yêu cầu phải đạt trên 60%):** Tỷ lệ người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 còn thấp, thậm chí nhiều nơi không tiếp nhận được hồ sơ nào giải quyết thông qua dịch vụ công trực tuyến. Do hạ tầng CNTT chưa đồng đều trong dân cư, trình độ tin học hạn chế, nhất là ở vùng sâu, vùng xa, trong khi để sử dụng được dịch vụ này cần phải có một sự hiểu biết nhất định về CNTT. Bên cạnh đó tỉnh vẫn còn khó khăn về kinh phí đầu tư cho nên tiêu chí, tiêu chí thành phần này khó thực hiện được.

- **TCTP 7.3.1 - Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI:** Trong thời gian qua, Sở Thông tin và Truyền thông đã chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo, đồng thời ban hành các văn bản hướng dẫn triển khai thực hiện các nội dung nêu trên, cũng như tăng cường công tác tuyên truyền. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện còn gặp một số khó khăn, vướng mắc như: Hầu hết người dân vẫn còn tâm lý e ngại khi sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong việc gửi các loại giấy tờ có giá trị; việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI ở UBND các xã, phường thị trấn là không phát sinh do người dân chủ yếu nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp vì các TTHC cấp xã chủ yếu được xử lý trong ngày, khoảng cách đi lại gần...

- **TCTP 8.3.1 - Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm (yêu cầu số doanh nghiệp thành lập mới mỗi năm tăng lên 20%):** Mặc dù tỉnh đã có nhiều nỗ lực trong việc cải cách TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ và ban hành Bộ Chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh, đồng thời tổ chức điều tra xã hội học, lấy ý

kiến doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc thành lập mới các doanh nghiệp chưa đáp ứng được yêu cầu của Bộ Nội vụ.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC, DUY TRÌ VÀ NÂNG CAO CHỈ SỐ CCHC CỦA TỈNH NHỮNG NĂM TIẾP THEO

Đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố cần nghiêm túc nhìn nhận kết quả thực hiện và trách nhiệm trong triển khai các nội dung, nhiệm vụ được giao; duy trì và phát huy những mặt đã đạt được, đồng thời quán triệt, chấn chỉnh, rút kinh nghiệm để khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao chỉ số CCHC của tỉnh trong những năm tiếp theo, đồng thời triển khai thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1) Văn phòng UBND tỉnh

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động tham mưu UBND tỉnh thực hiện hoàn thành đúng tiến độ 100% các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra lại tất cả TTHC đã nhập, đăng tải công khai vào Cơ sở dữ liệu quốc gia đã công bố; TTHC đã công khai trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh (đã được tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia) và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị; sau đó, lập kế hoạch kiểm tra định kỳ để phát hiện kịp thời, chấn chỉnh những thiếu sót trong công tác trên.

- Hướng dẫn, tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, chỉnh sửa Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh đầy đủ chức năng, đạt các yêu cầu kỹ thuật theo Quyết định số 2337/QĐ-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 598/VPCP-KSTT ngày 22/01/2020 và các quy định có liên quan.

2) Sở Nội vụ

- Tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu, đề xuất sáng kiến hoặc giải pháp, cách làm mới trong CCHC thuộc lĩnh vực cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện công tác CCHC chung của tỉnh.

- Tổng hợp báo cáo UBND tỉnh kết quả kiểm tra và tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị địa phương được kiểm tra khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong công tác CCHC, đảm bảo tất cả các vấn đề phát hiện qua kiểm tra phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

- Thường xuyên rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, phòng chuyên môn cấp huyện, bảo đảm đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Triển khai có hiệu quả các Nghị quyết Hội nghị Trung ương 6 khóa XII như Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/ 2017 của Ban Chấp hành Trung ương về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/ 2017 của Ban Chấp hành Trung ương về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Thực hiện tốt việc thí điểm đã đăng ký theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; phấn đấu hoàn thành mục tiêu tinh giản biên chế 10% giai đoạn 2015 - 2021 theo Nghị quyết số 39-NQ/TW; thanh tra, kiểm tra, giám sát, đánh giá thường xuyên đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã; đảm bảo tất cả các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra phải được xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý.

- Thường xuyên theo dõi việc thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và đảm bảo hoàn thành 100% kế hoạch.

3) Sở Thông tin và Truyền thông

- Tham mưu UBND tỉnh các giải pháp kỹ thuật để tăng cường đảm bảo về an toàn và an ninh thông tin cá nhân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4.

- Chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan để kết nối Cổng dịch vụ công của tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Tiếp tục tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 theo quy định; đưa các tiêu chí về cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 vào xét thi đua ứng dụng công nghệ thông tin gắn với cải cách hành chính hằng năm tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Tiếp tục xây dựng, chuẩn hóa các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 trên các thiết bị di động thông minh; qua ứng dụng Zalo... để tạo thuận tiện cho công dân, doanh nghiệp.

- Chỉ đạo, hướng dẫn Bưu điện tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường công tác tuyên truyền để người dân, tổ chức hiểu và sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

4) Sở Khoa học và Công nghệ

- Tiếp tục hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai Kế hoạch chuyển đổi phiên bản HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc

gia TCVN ISO 9001:2015 đúng hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ đảm bảo đúng lộ trình, thời gian quy định của UBND tỉnh.

- Tổ chức tập huấn bồi dưỡng kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Kỹ năng đánh giá nội bộ, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức đang áp dụng HTQLCL.

- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên sâu về HTQLCL cho đội ngũ công chức để kiểm tra, giám sát việc duy trì HTQLCL của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước ở tỉnh Gia Lai.

- Triển khai thí điểm ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và áp dụng HTQLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (ISO điện tử) vào các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Đánh giá hiệu quả việc áp dụng, tham mưu đề xuất UBND tỉnh xem xét triển khai diện rộng trong giai đoạn 2021-2025.

5) Sở Kế hoạch và Đầu tư

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu, đề xuất các giải pháp nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh, trong đó trọng tâm là thu hút đầu tư của tỉnh; đảm bảo tổng số vốn thu hút đầu tư của tỉnh trong năm đánh giá cao hơn so với năm trước liền kề.

- Nghiên cứu cơ chế hỗ trợ hiệu quả để thúc đẩy sự tăng trưởng và phát triển cho doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh; tiếp tục rà soát và sửa đổi các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp đảm bảo thực thi hiệu quả; nghiên cứu có chính sách quan tâm đến các doanh nghiệp có đóng góp thuế lớn cho tỉnh, nhất là giải quyết kịp thời những kiến nghị và đồng hành cùng doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh, phát triển mở rộng sản xuất...

6) Sở Tài chính

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy định danh mục, thời gian sử dụng và tỷ lệ hao mòn tài sản cố định vô hình theo Khoản 2, Điều 14, Thông tư số 45/2018/TT-BTC ngày 07/5/2018 của Bộ Tài chính hướng dẫn chế độ quản lý, tính hao mòn, khấu hao tài sản cố định tại cơ quan, tổ chức, đơn vị và tài sản cố định do Nhà nước giao cho doanh nghiệp quản lý không tính thành phần vốn nhà nước tại doanh nghiệp.

- Chủ trì việc thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền; đảm bảo việc giải ngân đạt từ 90% trở lên so với kế hoạch được giao.

- Chủ trì, đôn đốc các cơ quan, đơn vị địa phương tổ chức thực hiện các kiến nghị được Bộ Tài chính, Kiểm toán Nhà nước hoặc cơ quan Trung ương có thẩm quyền chỉ ra sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách tại tỉnh; đảm bảo thực hiện xong 100% kiến nghị.

- Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định tại Nghị định số 167/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ

quy định việc sắp xếp lại, xử lý tài sản công, đảm bảo tỷ lệ % số cơ sở nhà, đất được cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án sắp xếp lại, xử lý phải từ 80% trở lên.

- Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công theo quy định tại Luật Quản lý, sử dụng tài sản công và các văn bản hướng dẫn thi hành.

7) Sở Tư pháp

- Tiếp tục triển khai thực hiện đầy đủ 03 hoạt động theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP ngày 23/7/2012 của Chính phủ về theo dõi tình hình thi hành pháp luật và các văn bản hướng dẫn thi hành; Căn cứ kết quả thu thập thông tin, kết quả kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, ban hành đầy đủ văn bản xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý kết quả theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo quy định tại Điều 14, Nghị định số 59/2012/NĐ-CP.

- Tổ chức thực hiện và báo cáo UBND tỉnh kết quả rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật; đảm bảo tất cả các vấn đề phát hiện qua kiểm tra phải được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

- Triển khai thực hiện hiệu quả Quyết định số 06/2017/QĐ-UBND ngày 06/02/2017 của UBND tỉnh về Quy chế phối hợp trong công tác xây dựng, kiểm tra, tự kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL trên địa bàn tỉnh Gia Lai từ công tác xây dựng đến công tác thẩm định văn bản quy phạm pháp luật.

8) Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Chủ động triển khai hoặc đề xuất sáng kiến, giải pháp, cách làm mới trong CCHC thuộc lĩnh vực cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện công tác CCHC chung của tỉnh.

- Tiếp tục tổ chức quán triệt và thực hiện nghiêm Văn bản số 986/UBND-NC ngày 13/5/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu quả công tác pháp chế và công tác văn bản QPPL trên địa bàn tỉnh; thực hiện đúng và đầy đủ Văn bản số 2059/UBND-NC ngày 19/9/2019 của UBND tỉnh về việc thực hiện Chỉ số Cải cách hành chính của tỉnh trong lĩnh vực “Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL”; hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 1416/STTTT-CNTT ngày 05/11/2019 về việc thực hiện chuyên mục “Lấy ý kiến đối với việc thực hiện các văn bản QPPL do HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành”.

- Tổ chức công khai đầy đủ các TTHC, đúng quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương, công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh; tăng cường chỉ đạo, thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn; nếu để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC phải thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức.

- Rà soát, sắp xếp lại cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các phòng thuộc cơ quan, đơn vị, địa phương một cách hợp lý, tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế; Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và Quyết định số 2218/QĐ-TTg ngày 10/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Bố trí công chức theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn ngạch công chức tương ứng với bản mô tả công việc, khung năng lực của từng vị trí; bố trí viên chức đúng theo vị trí việc làm và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp tương ứng với từng vị trí; thực hiện đúng quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính, trong đó phải tuân thủ đúng quy trình, tiêu chuẩn bằng cấp và chuyên môn nghiệp vụ theo quy định.

- Thực hiện có hiệu quả cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, không để xảy ra sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính, về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên tại các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh.

- Quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Công văn số 1094/UBND-NC ngày 21/5/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; tạo lập file hướng dẫn quy trình thực hiện các bước thực hiện trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đã xây dựng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 và đăng tải lên Cổng/Trang điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Thường xuyên rà soát rà soát sửa đổi các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, quy trình kiểm soát hồ sơ, tài liệu đảm bảo phù hợp với điều kiện thực tế hoạt động của đơn vị, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành; nhanh chóng triển khai tổ chức chuyển đổi HTQLCL sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo đúng quy định.

Trên đây là báo cáo đánh giá, rút kinh nghiệm Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh và phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số CCHC của tỉnh những năm tiếp theo, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- UBND cấp xã (cấp huyện gửi);
- Bưu điện tỉnh;
- Lưu VT, CCHC.

PHỤ LỤC
CHỈ SỐ CCHC NĂM 2019 CỦA TỈNH QUA PHÂN TÍCH CÁC TC, TCTP

(Ban hành kèm theo Báo cáo số: /BC-SNV ngày /6/2020 của Sở Nội vụ)

STT	Lĩnh vực/TC/TCTP	Năm 2018		Năm 2019	
		Điểm tối đa	Điểm thẩm định	Điểm tối đa	Điểm thẩm định
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC	9	8	8,5	6,96
1.1	Thực hiện Kế hoạch CCHC	1,25	1,25	1,5	1,46
	Ban hành kế hoạch CCHC	0,25	0,25	Bỏ TCTP này	
	Thực hiện kế hoạch CCHC	1	1	Bỏ TCTP này	
1.2	Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ	1,75	1,75	0,5	0,5
1.3	Kiểm tra công tác CCHC	2	2	2	1
1.3.1	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện được kiểm tra trong năm	1	1	1	1
1.3.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1	1	1	0
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	1	1	1	1
	Mức độ hoàn thành kế hoạch tuyên truyền CCHC	0,5	0,5	Bỏ TCTP này	
	Thực hiện các hình thức tuyên truyền CCHC	0,5	0,5	Bỏ TCTP này	
1.5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	2	1,5	2	2
1.6	Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1	0,5	1,5	1
2	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI TỈNH	10	8,22	10	7,33
2.1	Theo dõi thi hành pháp luật	2	2	2	2
2.1.1	Thực hiện các hoạt động về theo dõi thi hành pháp luật	1	1	1	1

2.1.2	Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	1	1	1	1
2.2	Xử lý VBQPPL sau rà soát, hệ thống hóa	1,5	1,5	1,5	1,5
2.3	Xử lý văn bản phát hiện sai phạm qua kiểm tra	1,5	1,5	1,5	0
2.4	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành	5	3,22	5	3,83
2.4.1	Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1	0,67	1	0,82
2.4.2	Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1	0,67	1	0,82
2.4.3	Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1,5	0,90	1,5	1,11
2.4.4	Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1,5	0,97	1,5	1,09
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	13	7,97	14	11,24
3.1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1	0,5	1	1
3.1.1	Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền	0,5	0	0,5	0,5
3.1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC	0,5	0,5	0,5	0,5
3.2	Công bố, công khai thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ	3	1,25	3,5	1,75
3.2.1	Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh	0,25	0,25	0,25	0,25
3.2.2	Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố	0,25	0	0,25	0
3.2.3	Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC	TCTP mới		0,75	0,75
3.2.4	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	1	1	0,75	0,75

3.2.5	Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị	0,75	0	0,75	0
3.2.6	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh	0,75	0	0,75	0
3.3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	3,5	2,75	3,5	3,5
3.3.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	1,5	1,5	1	1
3.3.2	Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt	TCTP mới		0,5	0,5
3.3.3	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp	1	0,25	1	1
3.3.4	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	1	1	1	1
3.4	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	4,5	2,47	5	3,99
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	1,48	1,5	1,5
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1,5	0	1,5	1,49
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1	0,99	1	1
3.4.4	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0,5	0	0,25	0
3.4.5	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	TCTP mới		0,75	0
3.5	Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	1	1	1	1
	Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0,25	0,25	Bỏ TCTP này	

3.5.1	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0,75	0,75	0,75	0,75
3.5.2	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	TCTP mới		0,25	0,25
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	12	9,22	12	9,72
4.1	Thực hiện quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành về tổ chức bộ máy	3,5	2,57	3,5	2,5
4.1.1	Sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ của các CQCM cấp tỉnh, các phòng chuyên môn cấp huyện	1	1	1	1
4.1.2	Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính	1,5	1	1,5	0,5
4.1.3	Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2015	1	0,57	1	1
4.2	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế được cấp có thẩm quyền giao	2,5	2,5	2,5	2,5
4.2.1	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế hành chính	0,5	0,5	0,5	0,5
4.2.2	Thực hiện quy định về số lượng người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh	0,5	0,5	0,5	0,5
4.2.3	Tỷ lệ giảm biên chế so với năm 2015	1,5	1,5	1,5	1,5
4.3	Thực hiện phân cấp quản lý	1,5	1,5	1,5	0,5
4.3.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành ban hành	0,25	0,25	0,25	0,25
4.3.2	Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã	0,25	0,25	0,25	0,25
4.3.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra	1	1	1	0
4.4	Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính	4,5	2,65	4,5	4,22
4.4.1	Tình hình thực hiện quy chế làm việc của	1,5	1,08	1,5	1,4

	UBND tỉnh				
4.4.2	Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh	1,5	0,85	1,5	1,41
4.4.3	Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện	1,5	0,73	1,5	1,4
5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	13,5	10,13	14	10,87
5.1	Thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm	2	1,5	2	1
5.1.1	Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	1	0,5	1	0,5
5.1.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	1	1	1	0,5
5.2	Tuyển dụng công chức, viên chức	1	1	1	1
5.2.1	Thực hiện quy định về tuyển dụng công chức tại CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện, cấp xã	0,5	0,5	0,5	0,5
5.2.2	Thực hiện quy định về tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	0,5	0,5	0,5	0,5
5.3	Thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo thẩm quyền của tỉnh	1	1	0,5	0,5
5.3.1	Thực hiện quy định về thi nâng ngạch công chức	0,5	0,5	0,25	0,25
5.3.2	Thực hiện quy định về thi, xét thăng hạng viên chức	0,5	0,5	0,25	0,25
5.4	Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo tại các cơ quan hành chính	0,75	0,75	0,75	0,5
5.5	Đánh giá, phân loại công chức, viên chức	0,75	0,25	1,75	0,75
5.5.1	Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định	0,25	0,25	0,25	0,25
5.5.2	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của	0,5	0	1,5	0,5

	cán bộ, công chức, viên chức				
5.6	Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức	1	0,99	1	1
5.7	Cán bộ, công chức cấp xã	1	0,5	1	0,5
5.7.1	Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã	0,5	0,25	0,5	0,25
5.7.2	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã	0,5	0,25	0,5	0,25
5.8	Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức	2	1,55	2	1,98
5.8.1	Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,75	1	0,99
5.8.2	Tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,79	1	0,98
5.9	Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4	2,60	4	3,64
5.9.1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,68	1	0,84
5.9.2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,69	1	0,96
5.9.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,67	1	0,99
5.9.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1	0,55	1	0,85
6	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	12,5	8,03	12,5	9,46
6.1	Tổ chức thực hiện công tác tài chính - ngân sách	3	1,33	3	1,39
6.1.1	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm	1	0,83	1	0,89
6.1.2	Thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính tại cơ quan hành chính các cấp ở địa phương	1	0,5	1	0
6.1.3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách	1	0	1	0,5

6.2	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công	2	1,5	TC mới	TC mới
	Ban hành quy định về phân cấp quản lý tài sản công theo quy định của Luật Quản lý, sử dụng tài sản công	0,5	0,5	Bỏ TCTP này	
6.2.1	Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của tỉnh về quản lý, sử dụng tài sản công	TCTP mới		0,5	0,25
	Ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng theo quy định tại Nghị định số 152/2017/NĐ-CP	0,5	0	Bỏ TCTP này	
	Ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng theo quy định tại Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg	0,5	0,5	Bỏ TCTP này	
6.2.2	Ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý	TCTP mới		0,5	0,5
6.2.3	Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý	TCTP mới		0,75	0,75
6.2.4	Kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý tài sản công	0,5	0,5	0,25	0,25
6.3	Thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập (SNCL)	3,5	2,4	3,5	2,5
6.3.1	Số đơn vị SNCL tự đảm bảo chi thường xuyên	1	1	1	1
6.3.2	Số đơn vị SNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0,5	0,5	0,5	0,5
6.3.3	Thực hiện quy định về việc phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm tại các đơn vị SNCL	1	0	1	0
6.3.4	Tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp so với năm 2015	1	0,90	1	1
6.4	Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công	4	2,80	4	3,82
6.4.1	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,70	1	0,96
6.4.2	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài	1	0,71	1	0,93

	sản công				
6.4.3	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1	0,72	1	0,96
6.4.4	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0,67	1	0,97
7	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH	13,5	10,52	13	11,76
7.1	Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của tỉnh	4,5	3,5	5,5	5
7.1.1	Triển khai Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh	0,5	0,5	0,5	0,5
7.1.2	Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước dưới dạng điện tử	1	1	1	1
7.1.3	Thực hiện kết nối, liên thông các phần mềm quản lý văn bản (từ cấp tỉnh đến cấp xã)	1	1	1	1
7.1.4	Vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử	1	0,5	1	1
7.1.5	Xây dựng, vận hành Cổng dịch vụ công	1	0,5	1	1
7.1.6	Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh	TCTP mới		1	0,5
7.2	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2,25	2	1,25	1
7.2.1	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm	0,25	0	0,25	0
7.2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 và 4	2	2	1	1
7.3	Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)	1,25	0,75	1,25	1
7.3.1	Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI	0,25	0	0,25	0
7.3.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI	0,5	0,25	0,5	0,5
7.3.3	Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI	0,5	0,5	0,5	0,5
7.4	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	1,5	1,5	1	1

	(ISO 9001) theo quy định				
7.4.1	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện công bố ISO 9001 theo quy định	0,5	0,5	0,5	0,5
	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã công bố ISO 9001 theo quy định	0,5	0,5	Bỏ TCTP này	
7.4.2	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001 theo quy định	0,5	0,5	0,5	0,5
7.5	Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính	4	2,77	4	3,76
7.5.1	Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1	0,71	1	0,93
7.5.2	Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh	1	0,69	1	0,96
7.5.3	Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1	0,71	1	0,94
7.5.4	Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO	1	0,66	1	0,93
8	TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KT-XH CỦA TỈNH	16,5	12,47	16	13,24
8.1	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	12	8,97	10	8,48
8.1.1	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	2	1,47	1,5	1,27
8.1.2	Chỉ số hài lòng về tổ chức giải quyết TTHC	2	1,59	1,5	1,27
8.1.3	Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết TTHC	3	2,24	2,5	2,09
8.1.4	Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC	3	2,40	2,5	2,29
8.1.5	Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC	2	1,27	2	1,56
8.2	Mức độ thu hút đầu tư của tỉnh	1	1	1	1
8.3	Mức độ phát triển doanh nghiệp của tỉnh	2	1	2	1,76

8.3.1	Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm	1	0	1	0,76
8.3.2	Tỷ lệ đóng góp vào thu ngân sách tỉnh của khu vực doanh nghiệp	1	1	1	1
8.4	Thực hiện thu ngân sách hàng năm của tỉnh theo Kế hoạch được Chính phủ giao	1,5	1,5	1	0,5
8.5	Tỷ lệ tăng tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP)	TCTP mới		1	1
8.6	Mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển KT-XH do HĐND tỉnh giao	TCTP mới		1	0,5
	TỔNG ĐIỂM	100	74,56	100	80,58

Ghi chú: **Điểm tối đa: 100 điểm**, trong đó:

+ Điểm tự đánh giá (tối đa): 65 điểm.

+ Văn phòng Chính phủ đánh giá 01 TC với số điểm đánh giá là 1,5 điểm.

+ Điểm điều tra XHH: 33,5 điểm.

- **Số điểm Bộ Nội vụ thẩm định:** 50,85/66,5 điểm (giảm 15,65 điểm), xếp vị trí thứ 62/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- **Số điểm qua điều tra xã hội học:** 29,73/33,5 điểm (giảm 3,77 điểm), xếp vị trí thứ 01/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Chỉ số CCHC năm 2019 của tỉnh: 80,58/100 điểm. **Xếp hạng 41/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.**

Số: /BC-SNV

Gia Lai, ngày tháng 6 năm 2020

DƯ THẢO

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 (SIPAS 2019) và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới

I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ SIPAS

Đây là năm thứ ba, Bộ Nội vụ triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước (tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”). Việc đánh giá mang tính toàn diện trên cả ba cấp hành chính ở địa phương (các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã) với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế - xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương.

Bộ Nội vụ phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để tiến hành điều tra xã hội học độc lập. Điều tra viên của SIPAS là nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện, xã được chọn ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

1. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Nội dung đo lường là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;

- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính;
- Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc;
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí;
- Việc cơ quan đúng hẹn;
- Việc cơ quan thông báo trễ hẹn;
- Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn;
- Sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.

b) Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức

Gồm có 24 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

- *Về tiếp cận dịch vụ:*
 - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;
 - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức;
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ;
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.
- *Về thủ tục hành chính:*
 - + Thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy;
 - + Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ;
 - + Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
 - + Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định;
 - + Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.
- *Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:*
 - + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
 - + Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;
 - + Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức;
 - + Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân, tổ chức;
 - + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;

+ Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ;

+ Công chức giải quyết công việc đúng quy định.

- Về kết quả dịch vụ:

+ Kết quả đúng quy định;

+ Kết quả có thông tin đầy đủ;

+ Kết quả có thông tin chính xác;

+ Kết quả đảm bảo tính công bằng.

- Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

+ Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;

+ Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

(Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua lựa chọn từ các nội dung sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.

- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua đường bưu điện.

- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Rút ngắn thời gian dịch vụ công.

- Giảm phí/lệ phí dịch vụ công.

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.

- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

2. Tình hình triển khai SIPAS 2019

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai SIPAS 2019 theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Bộ Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019.

2.1. Đối tượng điều tra xã hội học

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2019 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND huyện, UBND xã trong khoảng thời gian tính từ 01/01/2019 đến 31/7/2019.

2.2. Chọn mẫu điều tra xã hội học

- Chọn cơ quan hành chính cấp tỉnh: Tại mỗi tỉnh, chọn thống nhất 06 sở có nhiều giao dịch cung ứng dịch vụ, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp;

- Chọn cơ quan hành chính cấp huyện: Tại mỗi tỉnh, chọn 06 UBND cấp huyện, trong đó có 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại I, 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại II và 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp huyện quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Theo đó, năm 2019, tỉnh Gia Lai chọn 06 huyện: Chư Prông; Chư Sê; Kbang; Đak Pơ; thị xã An Khê và thành phố Pleiku (năm 2018 chọn 6 huyện là Chư Prông; Đak Đoa; Kbang; Đak Pơ; thị xã Ayun Pa và thành phố Pleiku);

- Chọn cơ quan hành chính cấp xã: Tại mỗi huyện đã chọn, chọn 03 UBND cấp xã, trong đó 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại I, 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại II và 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp xã quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Theo đó, năm 2019 tỉnh Gia Lai chọn 18 xã gồm: phường Ia Kring, phường Tây Sơn và xã Diên Phú (Thành phố Pleiku); xã Ia Băng, thị trấn Chư Prông và xã Ia Kly (Huyện Chư Prông); phường An Phú, phường An Bình và phường An Tân (thị xã An Khê); thị trấn Chư Sê, xã Ayun và xã HBông (huyện Chư Sê); xã Tân An, thị trấn Đak Pơ và xã Cư An (huyện Đak Pơ); thị trấn Kbang, xã Đông và xã Đak Hlơ (huyện Kbang).

- Chọn lĩnh vực dịch vụ: Đối với mỗi cơ quan hành chính cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đã chọn, tiến hành chọn 02 lĩnh vực dịch vụ chính của cơ

quan, đơn vị. Các lĩnh vực dịch vụ được chọn để triển khai SIPAS 2019 gồm như sau:

- + Sở Tài nguyên và Môi trường: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Môi trường;
- + Sở Giao thông vận tải: Cấp Giấy phép lái xe; Vận tải;
- + Sở Xây dựng: Cấp Giấy phép xây dựng; Quy hoạch/xây dựng;
- + Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Văn hóa cơ sở; Thể dục, thể thao;
- + Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Trồng trọt và Bảo vệ thực vật; Chăn nuôi và Thú y;
- + Sở Tư pháp: Lý lịch tư pháp; Trợ giúp pháp lý nhà nước;
- + Đơn vị hành chính cấp huyện: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Cấp giấy phép kinh doanh;
- + Đơn vị hành chính cấp xã: Tư pháp; Lao động, Thương binh và Xã hội.

2.3. Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2019 là 36.630 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của các cơ quan hành chính đã chọn tại mỗi tỉnh, thành phố theo nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ. Theo đó, tỉnh Gia Lai được phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2019 là 690 phiếu (trong đó: cấp tỉnh 180 phiếu; cấp huyện 240 phiếu; cấp xã 270 phiếu).

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS CỦA TỈNH NĂM 2019

Ngày 19/5/2020, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 (viết tắt là SIPAS). Theo kết quả công bố, Chỉ số SIPAS năm 2019 của tỉnh Gia Lai đạt 84,45%, cao hơn năm 2018 là 10,24%, xếp vị trí thứ 38/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 18 bậc so với năm 2018 (năm 2018 là 74,21%, xếp vị trí thứ 56/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

1. Kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %		
		Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
I	Cơ quan quyết công việc			
1	Bộ phận Tiếp nhận, trả kết quả (TN, TKQ) cấp xã	42,18	44,64	Năm 2017

TT	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %		
		Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
2	Bộ phận TN,TKQ cấp huyện	34,81	35,51	không có tiêu chí này
3	Bộ phận TN,TKQ cấp tỉnh	8,41	20,14	
4	Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh	17,26	4,35	
5	Khác	0,00	1,01	
II	Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc			
1	Thông qua người thân, bạn bè	20,35	14,49	24,90
2	Thông qua chính quyền cấp xã	48,67	67,25	72,00
3	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	26,11	14,93	20,30
4	Thông qua mạng Internet	4,87	7,25	8,70
5	Khác	2,65	1,45	2,80
III	Kênh thông tin để biết về quy định thủ tục hành chính			
1	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69,47	73,91	Năm 2017 không có tiêu chí này
2	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	21,83	27,54	
3	Qua Internet	5,01	3,04	
4	Qua người thân, bạn bè	5,01	2,90	
5	Khác	0,15	0,58	
IV	Số lần đi lại giải quyết công việc			
1	1 lần (năm 2018 là từ 1-2 lần)	33,78	73,40	71,70
2	2 lần (năm 2018 là từ 3-4 lần)	55,31	19,91	22,80
3	3 lần (năm 2018 là từ 5-6 lần)	7,67	4,51	3,30
4	4 lần (năm 2018 là trên 7 lần)	3,10	2,18	3,20
5	Khác (năm 2018 không có mức này)	0,15	-	-
V	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu			
	Có	0,29	4,21	5,10
VI	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí, lệ phí			
	Có	0,15	2,75	3,30
VII	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn			
1	Đúng hẹn	96,61	84,49	87,50
2	Sớm hẹn	0,59	3,62	2,00
3	Trễ hẹn	2,80	11,88	10,40
VIII	Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn			
	Có	88,89	39,02	27,00
IX	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn			
	Có	94,44	23,17	13,90

Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy thực trạng của tỉnh như sau:

- Việc tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan các cấp đã được thực hiện nghiêm theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/QĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); người dân, tổ chức không phải đến trực tiếp cơ quan giải quyết TTHC để nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công.

- Công tác thông tin, tuyên truyền về hồ sơ, TTHC đã được các cơ quan, địa phương, Đài Phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai, Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh và các sở, ngành đưa tin đầy đủ, do vậy người dân biết thông tin qua phương tiện thông tin đại chúng có cao hơn năm 2018 là 11,18%; tuy nhiên, kênh thông tin này vẫn chưa thật sự hiệu quả, thiết thực với người dân, tổ chức.

- Số người dân, tổ chức sử dụng kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC qua người thân, bạn bè, qua mạng Internet có sự tăng nhẹ, dường như người dân, tổ chức đang ngày càng chủ động, tích cực tìm kiếm, tiếp cận thông tin hơn. Tuy nhiên, mức độ người dân, tổ chức phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để biết quy định về TTHC vẫn rất lớn; việc phụ thuộc vào công chức như vậy có thể khiến người dân, tổ chức gặp phiền hà, được thông tin không đầy đủ, chính xác nếu công chức quá bận rộn hoặc năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp hạn chế. Do vậy, các cấp cần cung cấp thông tin kịp thời hơn, trên các kênh thông tin để tra cứu hơn, cần có giải pháp tích cực và phù hợp hơn để nâng cao tỷ lệ sử dụng kênh thông tin qua mạng Internet nhằm thực hiện thành công mục tiêu cung ứng dịch vụ công trực tuyến đã đề ra.

- So với năm 2018, tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại trên 03 lần giảm 15,68%, mặc dù sự thay đổi không đáng kể nhưng cũng phản ánh rằng các cấp vẫn đang tiếp tục nỗ lực cải thiện sự phục vụ đối với người dân, tổ chức nhằm giảm công sức đi lại cho người dân, tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công một cách nhanh chóng; tuy nhiên, cũng còn không ít cơ quan, địa phương thực hiện chưa đúng, chưa nghiêm các quy định về việc hướng dẫn lập hồ sơ và hẹn trả kết quả, để xảy ra nhiều trường hợp trễ hẹn và người dân, tổ chức phải đi lại quá nhiều lần (đi lại 03 lần trở lên là 10,92%).

- SIPAS 2019 cho thấy vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí trong quá trình giải quyết công việc, với 0,29% số người dân, tổ chức được hỏi trong tỉnh khẳng định còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 0,15% số người dân, tổ chức được hỏi trong tỉnh khẳng định còn tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí. Tuy nhiên, một tín hiệu tích cực là tỷ lệ người dân, tổ chức phản ánh bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu giảm liên tục qua các năm 2017, 2018, 2019, từ 5,1% xuống 4,21% và 0,29% và tỷ lệ người dân, tổ chức phản ánh bị công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí từ 3,3% xuống 2,75% và 0,15%.

- Tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn giảm so với năm 2018 là 9,08% nhưng tỷ lệ thực hiện thông báo cho người dân, tổ chức về việc trễ hẹn tăng lên đáng kể (49,69%) và thực hiện việc xin lỗi khi trễ hẹn tăng 71,27%. Tỷ lệ trả kết quả sớm hẹn, đúng hẹn, thông báo về việc trễ hẹn và có thư xin lỗi khi trễ hẹn là khá cao, lần lượt là 97,2%,

88,89 và 94,44%; điều này thể hiện công tác chỉ đạo của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, thực hiện các tiêu chí trên vẫn chưa đạt theo yêu cầu (100%).

2. Kết quả đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức (tỷ lệ %)

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
I	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85,43	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	86,46	78,70	80.72
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83,07	75,80	75.36
	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	Bỏ tiêu chí này	68,12	64.35
4	Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,66	71,16	68.84
	Tổng	84,65	73,44	72.32
II	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	84,10	79,57	79.71
	TTHC được niêm yết công khai chính xác	Bỏ tiêu chí này	79,97	78.41
3	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87,05	80,12	80.43
4	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,72	81,30	79.42
5	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,84	75,65	77.97
	Tổng	84,90	79,32	79.19
III	CÔNG CHỨC			
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,87	75,80	74.06
2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	83,07	73,88	72.32
3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82,48	74,20	72.61
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	83,95	75,47	74.35
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,63	74,78	72.75
6	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82,77	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
7	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85,13	74,20	77.25
	Tổng	83,70	74,72	73.89
IV	KẾT QUẢ DỊCH VỤ			
1	Kết quả phù hợp với quy định	92,02	78,08	79.42
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,17	80,72	80.00
3	Kết quả có thông tin chính xác	90,90	81,45	80.43
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	92,63	Tiêu chí mới	Tiêu chí mới
	Tổng	91,43	80,09	79.95
V	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,38	65,06	68.59
2	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81,08	63,25	67.15
3	Cơ quan tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	78,38	62,05	64.51
4	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	74,32	63,25	65.71
	Tổng	78,04	63,40	66.49
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH		84,45	74,21	74,29

2.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt tỷ lệ 84,65%, cao hơn năm 2018 là 11,21% (năm 2018 là 73,44%), xếp vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 11 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 54/63).

Trong đó, có 03 tiêu chí tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2018 (Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức; Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; Thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng); 01 tiêu chí mới (Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy) và bỏ 01 tiêu chí (Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại).

Kết quả khảo sát cho thấy các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đang quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

2.2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt tỷ lệ 84,90%, cao hơn năm 2018 là 5,58% (năm 2018 là 79,32%), xếp vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 14 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 57/63).

Trong đó, có 04 tiêu chí tăng (Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ; Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định; Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định; Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định); 01 tiêu chí mới (Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy) và bỏ 01 tiêu chí (TTHC được niêm yết công khai chính xác).

Kết quả khảo sát cho thấy thực trạng của tỉnh như sau: việc niêm yết, công khai TTHC còn mang tính hình thức, chưa tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu; niêm yết công khai chưa đầy đủ; còn tình trạng yêu cầu nộp thành phần hồ sơ ngoài quy định; yêu cầu nộp mức phí, lệ phí chưa đúng quy định; công tác giải quyết TTHC còn trễ hẹn, thời hạn giải quyết công việc còn dài, chưa rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC. Điều này thể hiện ở Chỉ số hài lòng về TTHC của tỉnh còn thấp hơn tỷ lệ trung bình chung của cả nước (84,9% so với 86,54 của cả nước).

2.3. Chỉ số hài lòng về công chức

Chỉ số hài lòng về công chức đạt tỷ lệ 83,70%, cao hơn năm 2018 là 8,98% (năm 2018 là 74,72%), xếp vị trí thứ 43/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 16 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 59/63).

Trong đó, có 06 tiêu chí tăng (Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; công chức chú ý lắng nghe ý kiến; công chức trả lời, giải thích đầy đủ; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; công chức giải quyết công việc đúng quy định) và 01 tiêu chí mới (Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ).

Kết quả khảo sát cho thấy người dân, tổ chức tương đối hài lòng với các công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận công chức có thái độ sách nhiễu, gây phiền hà, chưa chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức; công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa tận tình, chu đáo trong việc hướng dẫn kê khai hồ sơ và giải quyết công việc còn chưa đúng quy định.

2.4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ

Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ đạt tỷ lệ 91,43%, cao hơn năm 2018 là 11,34% (năm 2018 là 80,09%), xếp vị trí thứ 16/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 44 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 60/63).

Trong đó, có 03 tiêu chí tăng (Kết quả phù hợp quy định; Kết quả có thông tin đầy đủ; Kết quả có thông tin chính xác) và 01 tiêu chí mới (Kết quả đảm bảo tính công bằng).

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số kết quả dịch vụ có chỉ số hài lòng cao nhất trong 05 chỉ số được đánh giá trong khuôn khổ Chỉ số SIPAS 2019; mặc dù những yếu tố về tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức còn tồn tại những hạn chế nhất định; tuy nhiên, kết quả cuối cùng được người dân đánh giá cao về tính phù hợp, đầy đủ, chính xác và công bằng.

2.5. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt tỷ lệ 78,04%, cao hơn năm 2018 là 11,64% (năm 2018 là 63,40%), xếp vị trí thứ 24/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cao hơn 27 bậc so với năm 2018 (năm 2018 xếp vị trí thứ 51/63).

Trong đó, tất cả các tiêu chí đều tăng tỷ lệ hài lòng so với năm 2018 (Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng; Cơ quan tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực; Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời).

Kết quả khảo sát cho thấy Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị không cao và xếp vị trí thấp nhất trong 05 chỉ số; tuy nhiên, về xếp hạng thì tương đối cao, điều đó thể hiện mặt bằng chung của cả nước của Chỉ số này rất thấp (73,66%) và thực trạng của tỉnh như sau: Vấn đề nổi cộm nhất là việc cơ quan không bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; người dân, tổ chức khó thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan có thẩm quyền không tích cực tiếp nhận góp ý, phản ánh

kiến nghị hoặc có tiếp nhận nhưng không thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị cho người dân, tổ chức biết.

3. Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức (Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất)

TT	Mong đợi của người dân, tổ chức	Năm 2019 (%)	Năm 2018 (%)	Năm 2017 (%)
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	54,57	53,04	53,20
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,70	26,09	23,30
3	Tăng cường niềm ýt công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	25,81	17,68	23,80
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,74	45,65	Không có tiêu chí này
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12,98	7,54	
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	40,12	51,45	77,70
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	48,38	51,01	49,00
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	18,88	11,01	10,90
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,31	8,70	7,50
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,72	6,09	6,10
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,29	6,52	11,40
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn	7,96	7,39	-
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,09	8,70	18,00
14	Ý kiến khác	0,00	0,14	0,30

Kết quả khảo sát cho thấy 03 mong muốn nhiều nhất của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh tiếp tục là mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng (54,57%; năm 2018 là 53,04%); tiếp tục đơn giản hóa các TTHC (40,12%; năm 2018 là 51,45%); rút ngắn thời gian giải quyết TTHC (48,38%; năm 2018 là 51,01%). Người dân, tổ chức cũng mong muốn cơ quan hành chính nhà nước cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ hành chính công; tuy nhiên mức độ mong muốn thấp hơn, chẳng hạn như 32,74% mong muốn về việc tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện (năm 2018 là 45,65%), 26,7% về việc cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị (năm 2018 là 26,09%), 25,81% về tăng cường niềm ýt công khai (năm 2018 là 17,68%)... Như vậy, yếu tố TTHC và tiếp cận dịch vụ được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất trong số 05 yếu tố

được đánh giá; mặc dù yếu tố công chức không nhận được mức độ hài lòng cao nhất nhưng các chỉ số mong đợi về việc cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ, năng lực giải quyết công việc của công chức lại ở mức thấp nhất. Điều này chứng tỏ người dân, tổ chức chưa đặt yếu tố công chức là quan trọng mà cần tập trung ưu tiên cải thiện như những yếu tố khác. Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì tỉnh đồng thời phải xem xét các khía cạnh có Chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

3. Đánh giá chung

Tất cả các Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức, kết quả dịch vụ, tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2019 đều tăng so với năm 2018. Điều này thể hiện quyết tâm của các cấp, các ngành đẩy mạnh CCHC trong năm 2019 đã có kết quả tích cực; chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung đã có cải thiện. Tuy nhiên, Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị vẫn tiếp tục là chỉ số thấp nhất trong số 05 yếu tố được đánh giá; qua đó có thể thấy các cấp chính quyền nói chung chưa làm tốt công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trong năm qua.

IV. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH GIA LAI TRONG THỜI GIAN ĐẾN

Từ kết quả SIPAS 2019 của tỉnh Gia Lai, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu và thực hiện các giải pháp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; trong đó tập trung thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Về tiếp cận dịch vụ

Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa đảm bảo đầy đủ biên hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức đến giao dịch; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ, dễ sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

2. Về thủ tục hành chính

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết, công khai và thông tin quy trình giải quyết các TTHC (Niêm yết, công khai thủ tục rõ ràng, đầy đủ, chính xác, công khai, dễ nhìn, dễ thấy và dễ tra cứu).

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đẩy mạnh

cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đẩy mạnh việc rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó người dân, tổ chức, gây phiền hà, mất thời gian và công sức của người dân, tổ chức và cả cơ quan hành chính; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...).

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

3. Về công chức

- Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hẹn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả,... Không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, củng cố thói quen xin lỗi người dân, tổ chức khi cán bộ, công chức có sai sót. Cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi người dân, tổ chức đến làm việc.

4. Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức phải đảm bảo kết quả giải quyết phù hợp với quy định, đầy đủ thông tin, thông tin chính xác và đảm bảo tính công bằng; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định.

5. Về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Trên đây là báo cáo kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 và các giải pháp để cải thiện trong thời gian tới, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn (cấp huyện gửi);
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Trung tâm Tin học – Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT, CCHC.