

Số: 1765/KH-SYT

Bình Thuận, ngày 29 tháng 5 năm 2020

KẾ HOẠCH

Phổ biến và triển khai thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp khắc phục những hạn chế qua kết quả công bố Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2019, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh Bình Thuận trong thời gian đến

Nhằm tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU, ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận, Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU;

Thực hiện Công văn số 1145/SNV-CCHC ngày 27/5/2020 của Sở Nội vụ về việc triển khai khắc phục những tồn tại, hạn chế qua công bố Chỉ số PAPI năm 2019;

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch phổ biến và triển khai thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp khắc phục những hạn chế qua kết quả công bố Chỉ số PAPI năm 2019 thuộc trách nhiệm của ngành Y tế, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh Bình Thuận trong thời gian đến như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Thực hiện tốt các nội dung chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

2. Chỉ đạo, đôn đốc thực hiện hoàn thành các nhiệm vụ, công việc theo trách nhiệm của ngành Y tế được giao theo Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2020 của tỉnh được ban hành theo Quyết định số 3423/QĐ-UBND ngày 31/12/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh Bình Thuận, Kế hoạch Cải cách hành chính của Bộ Y tế năm 2020, nội dung “Bản cam kết về thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn 2016 – 2020 của tỉnh Bình Thuận” được ký ngày 21/10/2016 giữa lãnh đạo Sở, Ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, nội dung *Bản cam kết về thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn 2016 – 2020* trong Ngành Y tế với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, Trưởng các phòng thuộc Sở Y tế, ký ngày 19/01/2017.

3. Nâng cao chất lượng phục vụ của tất cả các cơ quan, đơn vị trong hệ thống y tế công lập; nâng cao tinh thần, chất lượng phục vụ người bệnh của từng cá nhân viên chức, người lao động trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập.

4. Phổ biến, quán triệt Chỉ số PAPI năm 2019 của tỉnh đến từng cơ quan, đơn vị, từng công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị thuộc hệ thống y tế công lập. Việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục những hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ y tế công, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI phải quyết tâm, thiết thực, cụ thể, có hiệu quả.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Về phổ biến Chỉ số PAPI năm 2019 của tỉnh:

1.1. Lãnh đạo Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc tổ chức phổ biến Chỉ số PAPI năm 2019 của tỉnh trong công chức, viên chức thuộc quyền quản lý; gắn với quán triệt, triển khai Chỉ thị số 42-CT/TU, ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận, Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU.

1.2 Người chịu trách nhiệm chính: Giám đốc Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

1.3. Hình thức: Chuyển nội dung văn bản phổ biến, quán triệt đến từng người và tóm tắt, nhắc lại trong Hội nghị sơ kết công tác y tế 6 tháng đầu năm 2020.

1.4. Thời gian: Trong tháng 6/2020; riêng phổ biến, quán triệt trong Hội nghị sơ kết công tác y tế 6 tháng đầu năm 2020 tổ chức trước ngày 20/7/2020.

1.5. Văn phòng Sở chuyển các văn bản có liên quan để phổ biến, quán triệt kèm theo Kế hoạch này.

2. Kết quả phân tích, đánh giá Chỉ số PAPI năm 2019 ở những nội dung có liên quan đến ngành Y tế

2.1. Tóm tắt kết quả Chỉ số PAPI năm 2019 của tỉnh Bình Thuận:

Chỉ số PAPI năm 2019 của tỉnh Bình Thuận đạt 41,63/80 điểm - xếp thứ 55/63 tỉnh, thành; chỉ số chung và nhiều chỉ số nội dung nằm trong nhóm tỉnh, thành thấp nhất cả nước: Có 05/08 chỉ số nội dung xếp từ thứ 50 đến 61, thuộc nhóm thấp nhất cả nước (gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch trong ra quyết định; trách nhiệm giải trình với người dân; thủ tục hành chính công); có 02/08 chỉ số nội dung xếp từ thứ 36 đến 44, thuộc nhóm trung bình thấp (gồm: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; quản trị môi trường); có 01/08 chỉ số nội dung xếp thứ 22, thuộc nhóm trung bình cao (Quản trị điện tử). Kết quả tổng hợp điểm số và thứ hạng các chỉ số nội dung và chỉ số nội dung thành phần năm 2019 của tỉnh: Theo Phụ lục 01 đính kèm; kết quả tổng hợp các tiêu chí theo Bộ câu hỏi khảo sát: Theo Phụ lục 02 đính kèm Công văn số 1145/SNV-CCHC ngày 27/5/2020 của Sở Nội vụ.

2.2. Những nội dung của Chỉ số PAPI năm 2019 liên quan đến trách nhiệm của ngành Y tế:

a) Trong chỉ số thành phần *Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công (thuộc Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công)*: Khảo sát người dân về **KHÔNG** phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh; để con em được quan tâm hơn:

Tỉnh Bình Thuận đạt 1,99/2,5 điểm, thấp hơn điểm trung bình của cả nước (2,03 điểm) và xếp thứ 44/63 (giảm 0,01 điểm và giảm 21 bậc so với năm 2018 (năm 2018 đạt 2,00 điểm và xếp thứ 23)).

Trong chi tiết về chỉ số này, công bố Chỉ số PAPI năm 2019 cho biết tỷ lệ người trả lời cho biết **KHÔNG** phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám bệnh, chữa bệnh chỉ có 65,19%.

b) Trong chỉ số thành phần *Dịch vụ Y tế công lập (thuộc Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công)*: Khảo sát người dân về có bảo hiểm y tế; tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế; chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 06 tuổi; người dân biết về người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế; biết về trẻ em dưới 06 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh; chất lượng Bệnh viện tuyến huyện:

Tỉnh Bình Thuận đạt 1,99/2,5 điểm, bằng điểm trung bình của cả nước (1,99 điểm) và xếp thứ 39/63 (tăng 0,04 điểm và tăng 05 bậc so với năm 2018 (năm 2018 đạt 1,95 điểm và xếp thứ 44)). Trong chỉ số này, nhiều tiêu chí có tiến bộ so với năm 2018 (như tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện (gồm 10 tiêu chí) đạt 7,11/10 điểm, tăng 0,12 điểm so với năm 2018; về tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế, đạt 3,53/4 điểm, tăng 0,11 điểm so với năm 2018; tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám, chữa bệnh đạt 75,9%, tăng 10,14% so với năm 2018).

Chi tiết thể hiện tại điểm 6.1, Phụ lục 02 đính kèm Công văn số 1145/SNV-CCHC ngày 27/5/2020 của Sở Nội (gửi kèm theo Kế hoạch này).

3. Nhiệm vụ, biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong các lĩnh vực y tế; những công việc cần tập trung thực hiện để góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh Bình Thuận trong thời gian đến

3.1. Nhiệm vụ chung cùng các Sở, ngành, địa phương và nhiệm vụ, công việc về cải cách hành chính để khắc phục hạn chế qua kết quả công bố PAPI năm 2019:

a) Tiếp tục quán triệt Chỉ thị số 42-CT/TU, ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; tiếp tục rà soát, triển khai các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận theo Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh thuộc trách nhiệm của ngành Y tế, từng cơ quan, đơn vị trong hệ thống y tế công lập.

b) Các phòng thuộc Sở Y tế, các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo trách nhiệm được giao, tham mưu thực hiện, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, công việc, đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu, kế hoạch được giao theo Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2020 của tỉnh được ban hành theo Quyết định số

3423/QĐ-UBND ngày 31/12/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2020 trên địa bàn tỉnh Bình Thuận, Kế hoạch Cải cách hành chính của Bộ Y tế năm 2020, nội dung “Bản cam kết về thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn 2016 – 2020 của tỉnh Bình Thuận” được ký ngày 21/10/2016 giữa lãnh đạo Sở, Ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, nội dung *Bản cam kết về thực hiện công tác cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn 2016 – 2020* trong Ngành Y tế với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc, Trưởng các phòng thuộc Sở Y tế, ký ngày 19/01/2017.

c) Phổ biến, quán triệt cho công chức, viên chức, nhân viên trong từng cơ quan, đơn vị của ngành về các tiêu chí của Chỉ số PAPI, thông qua đó, công chức, viên chức, nhân viên thường xuyên phổ biến, trao đổi đến thân nhân gia đình những kết quả đạt được của địa phương và những chính sách của Nhà nước hiện hành liên quan đến 08 chỉ số nội dung, 29 chỉ số nội dung thành phần và các chỉ tiêu cụ thể trong khảo sát PAPI.

d) Tăng cường việc cung cấp, chia sẻ thông tin chính thức qua các kênh thông tin như Trang thông tin điện tử, hệ thống thư điện tử, zalo và trực tiếp với bệnh nhân, thân nhân bệnh nhân về các chính sách, quy định của pháp luật và của địa phương liên quan đến 29 chỉ số nội dung thành phần của Chỉ số PAPI, cũng như các quy định, chính sách liên quan trong lĩnh vực y tế.

đ) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Trưởng các phòng thuộc Sở Y tế phải nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc giải trình, thông tin lại, trả lời kịp thời, đầy đủ những ý kiến phản ánh, thắc mắc, kiến nghị của người dân nói chung, của bệnh nhân nói riêng liên quan đến phạm vi quản lý của ngành Y tế và của từng cơ quan, đơn vị.

3.2. Các nhiệm vụ, công việc nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong các lĩnh vực y tế, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập:

a) Từng đơn vị y tế, nhất là các Bệnh viện đa khoa khu vực, Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố phối hợp với các ngành, đoàn thể, địa phương đẩy mạnh công tác truyền thông y tế năm 2020; tổ chức thực hiện tốt công tác truyền thông y tế năm 2020.

Các đơn vị phải xây dựng kế hoạch phổ biến, thông tin, tuyên truyền các chủ trương, chính sách và quy định của pháp luật về khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế, nhất là khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế trên các kênh thông tin, bằng các hình thức phù hợp với từng đối tượng; quán triệt cho mỗi nhân viên y tế thực hiện việc phổ biến, thông tin, tuyên truyền về chính sách khám, chữa bệnh, nhất là các quy định về quyền lợi khi tham gia bảo hiểm y tế, các chế độ bảo hiểm y tế cho người nghèo, hộ cận nghèo, người đồng bào dân tộc ít người và cho trẻ em dưới 06 tuổi, chế độ hỗ trợ khám bệnh, chữa bệnh theo Quyết định số 67/2015/QĐ-UBND ngày 30/11/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về Quy định chế độ hỗ trợ việc khám chữa bệnh cho một số đối tượng trên địa bàn tỉnh Bình

Thuận (người bệnh thuộc hộ nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số, người thuộc diện được hưởng trợ cấp xã hội, người mắc bệnh ung thư, chạy thận nhân tạo, mổ tim).

Phân đầu cải thiện điểm số về chỉ số thành phần của Chỉ số PAPI về nội dung thông tin về quy định trong khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

Thời gian thực hiện: Thực hiện thường xuyên, liên tục trong năm.

b) Các Bệnh viện tuyến tỉnh, Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố, Phòng khám đa khoa khu vực, Trạm Y tế xã, phường, thị trấn tăng cường việc phổ biến và công khai giá dịch vụ y tế theo quy định.

Nghiêm cấm việc thu thêm các khoản chi phí ngoài quy định của Nhà nước; nghiêm cấm việc thu các các khoản chi phí dịch vụ người bệnh không sử dụng.

Thủ trưởng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tiếp tục đặt các biển “Nghiêm cấm nhận tiền của bệnh nhân ngoài quy định” tại các khoa. Thực hiện các biện pháp giám sát, kiểm tra, xử lý nghiêm, công khai những trường hợp lãnh đạo, nhân viên y tế nhận tiền của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân trong quá trình khám, chữa bệnh tại cơ sở y tế công lập.

Đảm bảo công bằng, đúng quy định trong khám, điều trị, chăm sóc bệnh nhân.

c) Phát huy những kết quả trong thực hiện cải tiến chất lượng bệnh viện trong thời gian qua. Tăng cường chỉ đạo triển khai thực hiện *Chỉ thị số 05/CT-BYT ngày 10/9/2012 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh sau khi điều chỉnh giá dịch vụ y tế*; tiếp tục thực hiện *Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng*; chỉ đạo các đơn vị liên quan xác minh, giải thích, giải quyết yêu cầu của bệnh nhân và người nhà của bệnh nhân trên tinh thần khẩn trương, kịp thời. Khai thác, sử dụng các kênh thông tin phản hồi một cách hợp lý (qua đường dây nóng, hòm thư góp ý, ý kiến của Hội đồng bệnh nhân, phản ánh của báo chí, của dư luận); giải quyết dứt điểm những ý kiến, kiến nghị hợp lý, chính đáng của cử tri và của bệnh nhân.

- Nâng cao chất lượng xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh: Tiếp tục thực hiện Thông tư số 01/2013/TT-BYT ngày 11/01/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động điều dưỡng, chăm sóc người bệnh và kiểm soát nhiễm khuẩn.

- Phải thường xuyên tự kiểm tra các điều kiện phục vụ bệnh nhân như giường nằm, nệm, ra giường, nhà vệ sinh, quạt mát để kịp thời phát hiện, khắc phục, sửa chữa các thiếu sót, hư hỏng; đặc biệt chú ý các khoa, các phòng bệnh điều trị cho trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật.

- Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành; nhất là khắc phục khó khăn, vướng mắc để sử dụng phần mềm quản lý khám, chữa bệnh.

d) Chú trọng các hoạt động giám sát, tự kiểm tra, tự chấn chỉnh, khắc phục những biểu hiện chưa tốt về thái độ ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ của viên chức, người lao động. Triển khai thực hiện đi vào thực chất có hiệu quả Kế hoạch "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" được phê duyệt theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế; Kế hoạch triển khai cơ sở y tế "Xanh – Sạch – Đẹp" phê duyệt theo Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Tiếp tục thực hiện Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; Kế hoạch số 1510/KH-BYT ngày 26/12/2019 của Bộ Y tế về Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh thực hiện Quy chế dân chủ, Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế "Xanh - Sạch - Đẹp", giảm thiểu chất thải nhựa, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân năm 2020.

- Thủ trưởng các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh tập trung thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đảm bảo mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do các đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực y tế cung cấp năm 2020 đạt trên 80%.

d) Giao Văn phòng Sở Y tế chủ trì, phối hợp Phòng Nghiệp vụ tham mưu xây dựng kế hoạch và tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế công lập năm 2020, báo cáo kết quả trước tháng 11/2020.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao các phòng thuộc Sở Y tế theo chức năng, nhiệm vụ được giao, theo dõi và tham mưu lãnh đạo Sở chỉ đạo, đôn đốc việc thực hiện từng nội dung trong Kế hoạch này.

2. Việc thực hiện Kế hoạch này gắn với thực hiện các nhiệm vụ về công tác cải cách hành chính năm 2020.

3. Thủ trưởng các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố cụ thể hóa nội dung Kế hoạch này để thực hiện.

Trên đây là nội dung Kế hoạch của Sở Y tế về phổ biến và triển khai thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp khắc phục những hạn chế qua kết quả công bố Chỉ số PAPI năm 2019 thuộc trách nhiệm của ngành Y tế, góp phần nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh Bình Thuận trong thời gian đến. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế, các Trưởng phòng thuộc Sở Y tế thực hiện.

Giao Văn phòng Sở Y tế theo dõi, tổng hợp chung, báo cáo lãnh đạo Sở Y tế và tham mưu báo cáo cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ theo quy định.

(Gửi kèm theo Kế hoạch này file các văn bản:

- Chỉ thị số 42-CT/TU, ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận;

- Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU;

- Công văn số 1145/SNV-CCHC ngày 27/5/2020 của Sở Nội vụ về việc triển khai khắc phục những tồn tại, hạn chế qua công bố Chỉ số PAPI năm 2019 (kèm theo các Phụ lục 01, Phụ lục 02))./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (Báo cáo);
- Giám đốc, PGĐ Sở Y tế;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Trang thông tin điện tử;
- Lưu: VT, VP. Kiệt.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Quốc Việt

KẾ HOẠCH

**TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CHỈ THỊ SỐ 42-CT/TU NGÀY 05/7/2019
CỦA BAN THƯỜNG VỤ TỈNH ỦY VỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN
TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH THUẬN
GIAI ĐOẠN NĂM 2019 - 2020 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO**

Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là công cụ giám sát thực thi chính sách, phản ánh tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp; là công cụ lắng nghe tiếng nói của người dân, tìm hiểu kỳ vọng của người dân đối với các cấp chính quyền, qua đó tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, xây dựng chính quyền các cấp. Theo công bố của Trung tâm Nghiên cứu Phát triển - Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam thì Chỉ số PAPI năm 2018 của tỉnh Bình Thuận đạt 41,60/80 điểm - xếp thứ 59/61 tỉnh, thành thuộc Nhóm đạt điểm thấp nhất cả nước.

Thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận; UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, hành động và nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước, của mỗi cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trong việc nỗ lực cải thiện Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh trong thời gian đến.

- Đề ra nhiệm vụ, giải pháp và phân công nhiệm vụ cụ thể để cải thiện và nâng cao chất lượng hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh nhằm đáp ứng sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tiến tới xây dựng bộ máy hành chính công khai, minh bạch, liêm chính, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, biết lắng nghe và phục vụ.

- Phân đầu hàng năm tiếp tục duy trì những ưu điểm, kết quả đạt được và cải thiện điểm số, nhóm thứ hạng của các chỉ số nội dung PAPI còn hạn chế hoặc thấp hơn so với kết quả trung bình của cả nước.

2. Yêu cầu

- Xác định việc cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài và liên tục của các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhất là tại các huyện, thị xã, thành phố và các xã, phường, thị trấn.

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ ở các cơ quan, đơn vị, địa phương và tập trung trọng điểm tại tất cả các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh. Quá trình thực hiện Kế hoạch cần kết hợp chặt chẽ, lồng ghép với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương cần chỉ đạo chặt chẽ, sâu sát, cụ thể việc thực hiện kế hoạch; chú trọng công tác kiểm tra, đôn đốc và thường xuyên nắm bắt, đánh giá thực tiễn từ cơ sở, kịp thời phát hiện, hướng dẫn các khó khăn, vướng mắc, đề xuất các giải pháp để thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả chỉ số PAPI hàng năm của tỉnh thuộc phạm vi được phân công chủ trì, theo dõi, hướng dẫn, thực hiện.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, quán triệt

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Các cơ quan, địa phương xây dựng kế hoạch cụ thể, tổ chức quán triệt, tuyên truyền, giáo dục, vận động cán bộ, công chức, viên chức nâng cao nhận thức chính trị, đầy đủ về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng quản trị và hành chính công đối với phục vụ người dân và hiệu quả quản lý nhà nước của các cấp chính quyền. Đồng thời, thường xuyên kiểm tra, hướng dẫn việc cải thiện chỉ số PAPI trên lĩnh vực của ngành theo dõi, quản lý.

- UBND cấp huyện, cấp xã tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến tại cộng đồng dân cư bằng nhiều hình thức thích hợp như phổ biến qua các hội nghị; trang thông tin điện tử; hệ thống truyền thanh cấp huyện, cấp xã và các hình thức thích hợp khác... cho người dân dễ dàng tiếp cận, đảm bảo người dân hiểu biết và thực hiện đúng các quy định của pháp luật liên quan đến đời sống thường ngày.

- Các địa phương được chọn khảo sát Chỉ số PAPI năm 2018 và những năm tiếp theo: Phổ biến đến người dân địa phương về quy định khảo sát và kết quả khảo sát PAPI năm 2018 của tỉnh để biết, phối hợp, tham gia góp ý xây dựng, góp phần cải thiện nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn tỉnh.

b) Phân công thực hiện

- Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn: Thời gian hoàn thành xây dựng kế hoạch triển khai, khắc phục trước ngày 10/9/2019 và định kỳ thường xuyên tiến hành kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện.

- UBND thành phố Phan Thiết, các huyện Đức Linh, Tuy Phong: chỉ đạo các xã, phường, thị trấn ở địa phương được chọn khảo sát trong năm 2018 và năm 2019 (phường Đức Thắng, xã Tiến Thành, thị trấn Võ Xu, xã Đa Kai, thị trấn Liên Hương, xã Chí Công): Phổ biến tuyên truyền để người dân địa phương biết về quy định khảo sát và kết quả khảo sát PAPI năm 2018 của tỉnh để người dân biết, phối hợp, tham gia góp ý xây dựng, góp phần cải thiện nâng cao Chỉ số PAPI trên địa bàn tỉnh. Thời gian hoàn thành trước 05/9/2019.

- Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh: Tổ chức hội nghị quán triệt đến cán bộ lãnh đạo chủ chốt cấp xã về mục đích, ý nghĩa và kết quả chỉ số PAPI năm 2018 của tỉnh. Thời gian thực hiện: tháng 9/2019.

2. Triển khai các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công đối với các trục nội dung khảo sát

2.1. Tăng cường sự tham gia của người dân đối với chính quyền tại cơ sở

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Phổ biến đầy đủ, kịp thời các chính sách, quy định hiện hành của nhà nước liên quan đến đời sống của người dân; phổ biến giúp người dân hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20/4/2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở cơ sở, các nội dung, vấn đề mà người dân có quyền được biết, được bàn, được tham gia thực hiện, kiểm tra, giám sát. Thông tin tuyên truyền và vận động người dân hiểu biết và tham gia vào các tổ chức xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm ở địa phương thành lập.

- Thông tin tuyên truyền để người dân biết về các chức danh vị trí lãnh đạo quản lý tại cấp huyện, cấp xã (các chức danh như: Bí thư và Phó Bí thư,

Chủ tịch và các Phó Chủ tịch HĐND, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban MTTQ Việt Nam, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND,...).

- Phổ biến cho người dân biết rộng rãi về các vị trí quy định phải bầu cử và người dân phải trực tiếp tham gia bầu cử, bỏ phiếu kín, như: Đại biểu Quốc hội, Đại biểu HĐND các cấp, Trưởng thôn/khu phố... và thông tin đầy đủ, kịp thời các ứng viên đã được trúng cử vào các vị trí dân bầu theo quy định.

- Thực hiện đúng, đầy đủ quy định về lấy ý kiến người dân trong tổ chức họp dân để bàn về các chủ trương xây mới, tu sửa các công trình công cộng tại địa bàn khu dân cư để người dân được bàn tham gia ý kiến.

b) Phân công thực hiện

- **UBND các huyện, thị xã, thành phố:** Thường xuyên kiểm tra thực hiện quy chế dân chủ tại các xã, phường, thị trấn.

- **UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn:**

+ Khẩn trương rà soát thực hiện đúng quy định về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, gắn với công khai minh bạch các quy định.

+ Có hình thức phổ biến phù hợp, phong phú để người dân biết về vị trí, các chức danh lãnh đạo quản lý chủ chốt ở địa phương mình.

+ Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, tổ chức các kỳ bầu cử Đại biểu Quốc hội, Đại biểu HĐND các cấp, bầu cử Trưởng thôn/khu phố tại đơn vị địa phương mình.

- **Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và Sở Nội vụ:** Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các địa phương để thực hiện đúng quy định về bầu cử trên địa bàn tỉnh.

2.2. Thực hiện các quy định về công khai minh bạch

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Công khai đầy đủ, kịp thời các chế độ, chính sách của Trung ương và của địa phương khi đã được ban hành; tăng cường phổ biến giáo dục pháp luật ở địa phương.

- Thực hiện điều tra, rà soát, bình xét và công nhận đối tượng hộ nghèo hàng năm theo đúng quy định; đảm bảo đúng quy trình, thủ tục, thời gian, cách thức thực hiện và đối tượng. Thực hiện công khai danh sách hộ nghèo tại trụ sở UBND cấp xã, điểm sinh hoạt cộng đồng thôn, khu phố... đảm bảo quy

định về thời gian công khai, nội dung công khai, địa điểm công khai (*kể cả công khai danh sách không được đưa vào diện hộ nghèo và nêu lý do*).

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch thu - chi ngân sách cấp xã, các khoản tiền công huy động đóng góp tự nguyện từ dân, bảo đảm việc niêm yết công khai cụ thể, thuận lợi để dân được biết, dễ dàng tiếp cận và giám sát.

- Thực hiện việc công khai về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, đơn giá đất hàng năm, giá đền bù khi bị thu hồi (công khai các quy định mới, sửa đổi, bổ sung) tại địa phương theo đúng quy định, đảm bảo đúng về hình thức công khai, nội dung công khai, thời gian và địa điểm công khai. Thực hiện đúng quy định về việc tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người dân đối với dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương.

- Công khai minh bạch nhu cầu tuyển dụng, các bước quy trình thi tuyển công chức cấp xã bằng hình thức cạnh tranh theo vị trí việc làm và chỉ tiêu biên chế được giao để nhân dân biết, giám sát.

- Công khai minh bạch các quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận một cửa các cấp và công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Công khai địa chỉ đường dây nóng, hộp thư điện tử và tổ chức tiếp nhận, xử lý, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, tố cáo của người dân, doanh nghiệp, nhất là về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức.

* Việc công khai thông qua việc bố trí vị trí đặt bảng tin thuận tiện để người dân dễ thấy, dễ theo dõi; ngoài việc công khai tại trụ sở làm việc, yêu cầu các địa phương tăng cường các hình thức và địa điểm công khai để đông đảo người dân được tiếp cận, như: Kéo dài thời gian công khai so với quy định, bố trí thêm địa điểm công khai tại các khu dân cư, địa điểm sinh hoạt cộng đồng, nhà văn hóa; công khai trên hệ thống loa truyền thanh, thông qua các buổi sinh hoạt của các tổ chức chính trị, xã hội, khu dân cư... hoặc ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyên truyền, công khai tới người dân, doanh nghiệp.

b) Phân công thực hiện

- **UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:**

+ Chỉ đạo rà soát và thực hiện việc công khai đảm bảo đầy đủ, kịp thời và minh bạch các quy định nêu trên tại địa phương mình theo đúng quy định. Thời gian hoàn thành: **Tháng 9/2019**.

+ Chỉ đạo khi các văn bản, chính sách của Trung ương, tỉnh và ở địa phương ban hành liên quan đến người dân phải thực hiện công khai kịp thời để người dân biết.

+ Trong năm 2019, rà soát và công khai đầy đủ, kịp thời quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất tại địa phương mình. Thời gian hoàn thành: **Trước ngày 15/9/2019**.

- **Sở Tư pháp:** Thường xuyên kiểm tra, hướng dẫn và tổ chức thực hiện phổ biến giáo dục pháp luật tại các địa phương.

- **Sở Tài nguyên và Môi trường:** Có văn bản hướng dẫn các địa phương thống nhất trong việc công khai các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất tại địa phương, nhất là tại các xã, phường, thị trấn để người dân dễ tiếp cận. Thời gian hoàn thành: **Trước ngày 10/9/2019**.

- **Sở Lao động - Thương binh và Xã hội:** Có văn bản để hướng dẫn các địa phương thống nhất trong việc công khai các quy định trong việc bình xét hộ nghèo hàng năm tại các địa phương, công khai kết quả bình xét để người dân biết, giám sát. Thời gian hoàn thành: **Trước ngày 10/9/2019**.

- **Sở Nội vụ:** Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc công khai, thực hiện các quy định trong việc tuyển dụng công chức, viên chức. Thời gian thực hiện: Tại các kỳ tuyển dụng công chức, viên chức.

2.3. Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân của chính quyền các cấp theo Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ quy định về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; Thông tư số 02/2014/TT-TTCP ngày 29/4/2014 của Thanh tra Chính phủ. Tập trung giải quyết có hiệu quả những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Thực hiện tốt quy định về tiếp công dân định kỳ và đột xuất; thường xuyên tổ chức đối thoại giữa người đứng đầu chính quyền với nhân dân để giải quyết kịp thời các kiến nghị, phản ánh của nhân dân. Thực hiện đúng quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo, không để các vụ việc khiếu nại tồn đọng kéo dài, khiếu nại vượt cấp.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, tận tụy trong tiếp xúc, trao đổi và giải quyết các đề xuất kiến nghị, khó khăn, khúc mắc của người dân ở cơ sở.

b) Phân công thực hiện

- **UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn:**

+ Chỉ đạo cán bộ, công chức khi được người dân ở cơ sở kiến nghị, phản ánh các khúc mắc liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình thì phải được hướng dẫn, trả lời đầy đủ, kịp thời.

+ Rà soát giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại còn tồn đọng kéo dài nhưng chưa giải quyết ở địa phương.

+ Chỉ đạo phát huy tốt vai trò, nhiệm vụ của Trưởng thôn/khu phố trong việc tập hợp, phản ánh, đề nghị chính quyền cấp xã giải quyết những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của nhân dân trong thôn, khu phố mình. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban đầu tư giám sát cộng đồng gắn với phong trào xây dựng nông thôn mới.

- **Thanh tra tỉnh:** Tăng cường kiểm tra, hướng dẫn các địa phương thực hiện tốt các quy định về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền.

2.4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến Luật phòng, chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để cán bộ, công chức, viên chức cơ quan, đơn vị, địa phương biết thực hiện.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công tác phòng, chống tham nhũng, kiểm tra công vụ, việc giải quyết thủ tục hành chính, để kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách; công khai đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng (nếu có) ở địa phương mình theo đúng quy định.

b) Phân công thực hiện

- Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:

+ Có kế hoạch phân công tổ thực hiện tốt Kế hoạch số 2718/KH-UBND ngày 26/7/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

+ Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là trong giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương

- **Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo:** Chú trọng công tác quản lý, kiểm tra của ngành gắn với đẩy mạnh công tác phòng chống tham nhũng, chống phiền hà sách nhiễu trong lĩnh vực y tế, giáo dục công lập.

2.5. Nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, cá nhân; cải thiện nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc.

- Quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức viên chức phải chấp hành đúng quy định về thành phần hồ sơ, quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; nghiêm cấm yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm các thành phần hồ sơ, thực hiện thêm quy trình không đúng theo quy định; không được nhận thêm các khoản phí, lệ phí ngoài quy định.

- Nâng cao hiệu quả trong việc cung cấp và giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ Bưu chính công ích của các Sở, ngành, địa phương đã được phê duyệt, cung cấp.

- Đối với UBND cấp huyện, cấp xã: Chú trọng tập trung cải thiện nâng cao chất lượng trong thực hiện các thủ tục hành chính, nhất là ở các lĩnh vực như: Tư pháp, hộ tịch, chứng thực; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất; cấp giấy phép xây dựng...

b) Phân công thực hiện

- Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:

+ Tổ chức thực hiện tốt Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 1063/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy định tổ chức đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; Công văn số 2862/UBND-NCKSTTHC ngày 05/8/2019 của UBND tỉnh về chỉ đạo khắc phục những hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính, cải thiện nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

+ Có văn bản thông báo và triển khai rộng rãi để cán bộ, công chức và người dân biết và nghiêm túc thực hiện xin lỗi người dân đối với hồ sơ trễ hẹn thuộc trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị mình.

- **Sở Thông tin và Truyền thông:** Xây dựng kế hoạch tuyên truyền để người dân, doanh nghiệp hiểu biết, tham gia sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thực hiện dịch vụ Bru chính công ích, cổng dịch vụ công của tỉnh trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính. Thời gian hoàn thành: **Tháng 9/2019.**

- **Văn phòng UBND tỉnh:**

+ Tăng cường kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính tại các Sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh.

+ Triển khai thăm định và tham mưu công bố kết quả đánh giá, xếp hạng việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế.

2.6. Cải thiện chất lượng các dịch vụ công thiết yếu ở cấp cơ sở

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, nâng cao tỷ lệ người dân có bảo hiểm y tế; tuyên truyền rộng rãi với nhiều hình thức về chính sách và tác dụng của bảo hiểm y tế đối với người dân và đối với trẻ em dưới 06 tuổi.

- Tiếp tục cải tiến quy trình quản lý trong lĩnh vực khám, chữa bệnh, y tế dự phòng, gắn với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý, khám chữa bệnh nhằm cắt giảm, đơn giản hóa quy trình, thủ tục thực hiện.

- Cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập, nhất là ở tuyến huyện, tuyến xã; chất lượng dạy học của giáo dục tiểu học công lập; nâng cao

ý thức trách nhiệm của đội ngũ y, bác sĩ, giáo viên trong khám chữa bệnh cho bệnh nhân và dạy học cho học sinh.

- Phát huy tinh thần nhà nước và nhân dân cùng làm, từng bước nhựa hóa và bê tông hóa các tuyến đường giao thông đô thị, nông thôn để phục vụ tốt hơn nhu cầu đời sống của nhân dân.

- Thực hiện có hiệu quả Chương trình mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, phòng chống ma túy; nhân rộng các mô hình “Tự quản, tự phòng” và nâng cao hiệu quả phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc” góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa bàn dân cư.

b) Phân công thực hiện

- **UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:**

+ Tổ chức phổ biến tuyên truyền đến người dân, đến các Trung tâm, trạm y tế tuyến huyện, xã, các trường tiểu học trên địa bàn địa phương nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ y tế, giáo dục công lập.

+ Lòng ghép đưa vào triển khai thực hiện nhiệm vụ có liên quan đến việc đầu tư, cải tạo các thiết yếu hạ tầng giao thông, cơ sở vật chất, an ninh trật tự... gắn với chỉ tiêu nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, xây dựng nông thôn mới ở địa phương.

- **Sở Y tế:** Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra để thực hiện tốt việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công lập tại tuyến huyện, tuyến xã trên địa bàn tỉnh. Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm.

- **Sở Giáo dục và Đào tạo:** Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra để thực hiện tốt việc nâng cao chất lượng giáo dục tiểu học công lập trên địa bàn tỉnh.

- **Bảo hiểm xã hội tỉnh:** Phối hợp với các đơn vị, địa phương đổi mới nội dung, phương thức tuyên truyền về chính sách bảo hiểm y tế trong nhân dân để nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế, hiểu biết chính sách, tác dụng của Bảo hiểm y tế.

- **Công an tỉnh:** Tham mưu thực hiện có hiệu quả Chương trình mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, phòng chống ma túy; nhân rộng các mô hình “Tự quản, tự phòng” và nâng cao hiệu quả phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc” góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa bàn dân cư.

2.7. Cải thiện điều kiện môi trường

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác truyền thông, nâng cao nhận thức và trách nhiệm của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường.

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

b) Phân công thực hiện

- Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:

+ Chỉ đạo tham mưu, thực hiện nghiêm các quy định về đánh giá tác động môi trường, bảo vệ môi trường khi triển khai các công trình, dự án, gắn công tác kiểm tra thuộc công tác bảo vệ môi trường thẩm quyền quản lý của ngành, địa phương mình.

+ **UBND các xã, phường, thị trấn:** Vận động, tuyên truyền người dân, doanh nghiệp ở địa phương nâng cao ý thức trong việc bảo vệ môi trường ở cộng đồng khu dân cư.

- **Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn:** Triển khai tốt Chương trình mục tiêu quốc gia về nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn.

2.8. Nâng cao hiệu quả về Quản trị điện tử

a) Nhiệm vụ, giải pháp

- Công khai đầy đủ, kịp thời các thông tin, thủ tục hành chính và các Biểu mẫu kèm theo trên Cổng/trang thông tin điện tử của các Sở, ngành, địa phương và hướng dẫn người dân địa chỉ truy cập, khai thác sử dụng.

- Phổ biến, tuyên truyền đến người dân được biết và khai thác thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin của các Sở, ngành, địa phương. Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

b) Phân công thực hiện

- Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:

+ Rà soát công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương đầy đủ, kịp thời và phổ biến tuyên truyền để người dân biết. Thời gian hoàn thành cập nhật: **Tháng 9/2019.**

+ Thường xuyên cập nhật đầy đủ thông tin, văn bản, chính sách thuộc thẩm quyền quản lý của ngành, địa phương trên Trang thông tin điện tử, để tăng số lượng, tần suất người dân khai thác, sử dụng thông tin.

- **Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo Trung tâm thông tin:** Rà soát kiểm tra, hướng dẫn để nâng cao hiệu quả việc cung cấp, khai thác thông tin trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử các Sở, ngành, địa phương để phục vụ người dân, doanh nghiệp.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn: Căn cứ các nhiệm vụ, giải pháp và phân công thực hiện tại Mục II Kế hoạch này xây dựng kế hoạch để phân công nhiệm vụ cụ thể gắn với thời gian, trách nhiệm để tổ chức triển khai tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình. Đồng thời thường xuyên kiểm tra, đôn đốc và đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch đề ra theo đúng quy định. **Kế hoạch gửi về Sở Nội vụ để theo dõi, tổng hợp trước ngày 15/9/2019.**

2. UBND các huyện, thị xã, thành phố: Phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp để kiểm tra, hướng dẫn việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tại các xã, phường, thị trấn ở địa phương trong nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh:

Căn cứ Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Báo cáo số 144/BC-UBND ngày 31/5/2019 của UBND tỉnh và các nhiệm vụ được phân công tại kế hoạch này, thường xuyên tiến hành rà soát, kiểm tra, hướng dẫn việc triển khai tại các địa phương trên lĩnh vực ngành theo dõi, quản lý để tổng hợp báo cáo đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo.

4. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

a) Chỉ đạo trong hệ thống tổ chức Mặt trận ở địa phương phối hợp với chính quyền cùng cấp có kế hoạch tuyên truyền để nhân dân hiểu rõ về nội dung, ý nghĩa, kết quả của chỉ số PAPI tỉnh; phối hợp với UBND cùng cấp có giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng ở cấp xã.

b) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở cơ sở; nâng cao hiệu quả công tác giám sát, phản biện xã hội, tham gia góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền theo Quyết định số 217-QĐ/TW và Quyết định số 218-QĐ/TW ngày 12/12/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng.

Yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn tập trung chỉ đạo triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này; tổng hợp báo cáo kết quả về UBND tỉnh (*thông qua báo cáo công tác cải cách hành chính định kỳ gửi Sở Nội vụ tổng hợp. Riêng năm 2019, gửi báo cáo năm trước ngày 20/10/2019*).

Giao Sở Nội vụ kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- TT.Tỉnh ủy;
- TT.HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban QL các KCN tỉnh;
- Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, NCKSTTHC, SNV (Chiến).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Ngọc Hai

CHỈ THỊ

về nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận

Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công (*gọi tắt là chỉ số PAPI*) là công cụ giám sát thực thi chính sách, phản ánh tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp; là công cụ lắng nghe tiếng nói của người dân, tìm hiểu kỳ vọng của người dân đối với các cấp chính quyền; qua đó, tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, xây dựng chính quyền các cấp.

Thời gian qua, cấp ủy, chính quyền từ tỉnh đến cơ sở đã cố gắng tập trung lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị hành chính công, trọng tâm là cải thiện chỉ số PAPI của tỉnh. *Tuy nhiên*, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn nhiều hạn chế nên điểm số và thứ hạng chỉ số PAPI của tỉnh năm 2018 đạt thấp⁽¹⁾, giảm 5 bậc so với năm 2017. Do đó, việc cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh năm 2019 và những năm tiếp theo gắn với xây dựng nền hành chính minh bạch, liêm chính, hiệu quả, phục vụ tốt yêu cầu của người dân và tổ chức là nhiệm vụ thường xuyên, là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị. Theo đó, Ban Thường vụ Tỉnh ủy yêu cầu các cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh, các sở, ban, ngành tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ sau:

1. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể chính trị - xã hội, các sở, ban, ngành từ tỉnh đến cơ sở tăng cường công tác quán triệt, tuyên truyền, phổ biến giúp cho cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của chỉ số PAPI; phải xem đây là một nguồn thông tin có cơ sở khoa học, chỉ ra những việc làm được và chưa làm được, mức độ hiệu quả trong công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của bộ máy nhà nước; những phản ánh, ý kiến góp ý, cảm nhận và mong muốn của người dân về chất lượng phục vụ của bộ máy nhà nước, nhất là cấp cơ sở; qua đó, tạo sự chuyển biến về nhận thức, tinh thần và thái độ trong thực thi nhiệm vụ, phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức theo hướng lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước.

⁽¹⁾ Chỉ số PAPI của tỉnh Bình Thuận năm 2018 đạt 41,60/80 điểm - xếp thứ 59/61 tỉnh, thành phố, thuộc Nhóm đạt điểm thấp nhất (Năm 2017 đạt 34,83/60 điểm - xếp thứ 54/63 tỉnh, thành phố).

Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy phối hợp với Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng tài liệu hướng dẫn tuyên truyền về Chỉ số PAPI và nội dung Chỉ thị này để tuyên truyền, phổ biến trong cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên và nhân dân.

2. Hàng năm, sau khi có báo cáo kết quả phân tích, đánh giá Chỉ số PAPI của Ủy ban nhân dân tỉnh⁽²⁾; cấp ủy, tổ chức đảng có liên quan lãnh đạo khẩn trương rà soát, xác định các nội dung còn hạn chế, yếu kém để xây dựng chương trình, kế hoạch khắc phục, đồng thời xác định các nhiệm vụ cụ thể, các giải pháp trọng tâm cần tập trung thực hiện để tiếp tục cải thiện các nội dung Chỉ số PAPI của tỉnh; trong đó:

- *Các huyện, thị, thành ủy:* Chỉ đạo cấp xã và ban, ngành cấp huyện xây dựng chương trình, kế hoạch giao nhiệm vụ cụ thể cho các tập thể, cá nhân có liên quan để triển khai khắc phục ngay những nội dung hạn chế đã được chỉ ra qua kết quả khảo sát Chỉ số PAPI tại cơ sở; tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật, hướng dẫn và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời cho người dân và tổ chức, nhất là các chính sách, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn thủ tục, giải quyết kịp thời các vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức; công khai, minh bạch các thủ tục hành chính; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân giám sát, tham gia góp ý xây dựng chính quyền gắn với đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và thực hiện phương châm “*Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra*”, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở trong sạch, vững mạnh.

- *Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh:* Chỉ đạo các sở, ban, ngành theo chức năng, nhiệm vụ đã được quy định, tập trung hướng dẫn các địa phương triển khai thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí đánh giá khảo sát của Chỉ số PAPI trên từng ngành, lĩnh vực; đồng thời, phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện ở các địa phương, nhất là ở cơ sở.

3. Các cấp, các ngành tập trung rà soát, đề xuất cấp có thẩm quyền hoặc theo thẩm quyền của cấp mình cắt giảm các thủ tục hành chính còn rườm rà, phức tạp; kịp thời công bố, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan, đơn vị, địa phương, đồng thời hướng dẫn cho người dân, tổ chức biết và thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Hành chính công của tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã, nhất là trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

⁽²⁾ Năm 2019, rà soát theo nội dung Báo cáo số 144/BC-UBND, ngày 31/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Bằng nhiều hình thức phù hợp, tiếp tục thực hiện tốt việc công khai danh sách hộ nghèo; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; khung giá đền bù, thu hồi đất; việc thu, chi ngân sách cấp xã... để người dân hiểu, đồng thuận và giám sát việc thực hiện. Tiếp tục nâng cao chất lượng các dịch vụ công, nhất là các lĩnh vực: y tế, giáo dục tiểu học công lập, đất đai, xây dựng, hạ tầng giao thông, cung cấp điện, nước sinh hoạt, thu gom rác thải, vệ sinh môi trường... Tiếp tục nâng cao hiệu quả phong trào “Toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc”, nhân rộng các mô hình “tự quản, tự phòng” trong phòng, chống tội phạm và tệ nạn xã hội tại địa bàn dân cư.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ mọi mặt gắn với thường xuyên giáo dục, nâng cao đạo đức công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là số cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên tiếp xúc, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp; chú trọng lựa chọn những cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, phẩm chất đạo đức, lối sống tốt, vui vẻ, nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm cao để bố trí làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ở các cấp trong tỉnh; không để xảy ra tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính cho nhân dân; thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn, sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các ngành, các cấp tiếp tục thực hiện có hiệu quả Kết luận số 114-KL/TW, ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của các cơ quan nhà nước các cấp, Chỉ thị số 16/CT-TTg, ngày 16/5/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường và đổi mới công tác dân vận trong cơ quan hành chính Nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới và Công văn số 2223/UBND-SNV, ngày 23/6/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg.

5. Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị này, trong đó cần tập trung chỉ đạo, giao nhiệm vụ cụ thể và xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu các sở, ban, ngành, địa phương trong triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh. Định kỳ hàng năm, chỉ đạo Ủy ban nhân dân tỉnh có báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Thường vụ Tỉnh ủy (*qua Ban Dân vận Tỉnh ủy*).

6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh phối hợp tổ chức tuyên truyền về Chỉ thị này và Chỉ số PAPI nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết cho đoàn viên, hội viên và nhân dân; tiếp tục thực hiện tốt vai trò giám sát trong quá trình thực hiện. Đồng thời, có giải pháp củng cố, phát huy tốt hơn nữa vai trò và hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư cộng đồng ở cấp xã.

7. Giao Ban Dân vận Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện, định kỳ hàng năm tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị này cho Ban Thường vụ Tỉnh ủy theo dõi, chỉ đạo.

Chỉ thị này được phổ biến đến chi bộ./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Trung ương Đảng + Vụ II,
- Ban Kinh tế Trung ương Đảng + T78,
- Ban Dân vận Trung ương Đảng + T78,
- Văn phòng Chính phủ,
- Đảng đoàn HĐND tỉnh,
- Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh,
- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam
và các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh,
- Các sở, ban, ngành tỉnh,
- Các huyện, thị, thành ủy, đảng ủy trực thuộc tỉnh,
- Các đồng chí Tỉnh ủy viên,
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ**

Nguyễn Mạnh Hùng

UBND TỈNH BÌNH THUẬN
SỞ NỘI VỤ

Số: 1145/SNV-CCHC

V/v triển khai khắc phục những
tồn tại, hạn chế qua công bố Chỉ
số PAPI năm 2019

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

Bình Thuận, ngày 27 tháng 5 năm 2020

Kính gửi:

- Các Sở, ban ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là công cụ giám sát thực thi chính sách, phản ánh tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp; là công cụ lắng nghe tiếng nói của người dân, tìm hiểu kỳ vọng của người dân đối với các cấp chính quyền, qua đó tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, xây dựng chính quyền các cấp. Chỉ số PaPi được khảo sát dựa trên 08 chỉ số nội dung với 29 chỉ số nội dung thành phần và 120 chỉ tiêu cụ thể, có 550 câu hỏi liên quan đến chính sách của Việt Nam; tại Bình Thuận, PaPi đã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh tổ chức khảo sát ở 12 thôn, khu phố thuộc 06 xã, phường, thị trấn, gồm: Xã Đa Kai và thị trấn Võ Xu thuộc huyện Đức Linh; xã Tiến Thành và phường Đức Thắng thuộc thành phố Phan Thiết; xã Chí Công và thị trấn Liên Hương thuộc huyện Tuy Phong với 240 người dân được chọn khảo sát.

Trong năm 2019, để cải thiện nâng cao Chỉ số PaPi của tỉnh, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh trình Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận, Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; đồng thời Sở Nội vụ đã phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh trực tiếp đến tại 06 đơn vị cấp xã mà PaPi chọn khảo sát để tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức và tổ chức hội nghị tuyên truyền trực tuyến đến cán bộ, công chức có liên quan thuộc cấp huyện và cấp xã trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, mức độ cải thiện các nội dung của Chỉ số PaPi năm 2019 của tỉnh còn rất chậm, chỉ số chung và nhiều chỉ số nội dung nằm trong Nhóm thấp nhất cả nước, cụ thể: Theo kết quả công bố Chỉ số PaPi năm 2019, Bình Thuận đạt 41,63/80 điểm - xếp thứ 55/63 tỉnh, thành, trong đó:

- Có 05/8 chỉ số nội dung xếp từ thứ 50 đến 61, thuộc Nhóm thấp nhất cả nước (gồm: *Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch trong ra quyết định; trách nhiệm giải trình với người dân; thủ tục hành chính công*).

- Có 02/8 chỉ số nội dung xếp từ thứ 36 đến 44, thuộc Nhóm trung bình thấp (gồm: *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; quản trị môi trường*).

- Có 01/8 chỉ số nội dung xếp thứ 22, thuộc Nhóm trung bình cao (*Quản trị điện tử*).

* Kết quả tổng hợp điểm số và thứ hạng các chỉ số nội dung và chỉ số nội dung thành phần năm 2019 của tỉnh: **Theo Phụ lục 01 đính kèm**; kết quả tổng hợp các tiêu chí theo Bộ câu hỏi khảo sát: **Theo Phụ lục 02 đính kèm**.

Để triển khai thực hiện nghiêm Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận, Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của UBND tỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế, những nội dung có điểm số và thứ hạng còn thấp qua kết quả công bố Chỉ số PaPi năm 2019 của tỉnh (tại các Phụ lục đính kèm), Sở Nội vụ đề nghị Thủ trưởng các Sở, ban, ngành có liên quan và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo thực hiện các nội dung sau:

1. Chỉ đạo các phòng chuyên môn, bộ phận có liên quan và UBND các xã, phường, thị trấn căn cứ Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy¹ và kết quả Chỉ số PaPi năm 2019 của tỉnh trên các trục nội dung có liên quan theo Phụ lục đính kèm, xây dựng Kế hoạch triển khai khắc phục những tồn tại, hạn chế chỉ ra qua kết quả khảo sát và công bố Chỉ số PaPi trên địa bàn tỉnh. Báo cáo kết quả chỉ đạo triển khai về Sở Nội vụ **trước ngày 15/6/2020²**.

2. Đối với huyện Đức Linh, huyện Tuy Phong và thành phố Phan Thiết (địa phương được chọn khảo sát PaPi):

a) Chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn ở địa phương đã được chọn khảo sát PaPi trong năm 2019 (gồm: Xã Đa Kai và thị trấn Võ Xu thuộc huyện Đức Linh; xã Tiến Thành và phường Đức Thắng thuộc thành phố Phan Thiết; xã Chí Công và thị trấn Liên Hương thuộc huyện Tuy Phong) xây dựng Kế hoạch cụ thể triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục những nội dung, chỉ số nội dung thành phần có điểm số, thứ hạng còn thấp so với chỉ số chung của cả nước; trong đó tập trung ở các nội dung như sau:

- Tham gia của người dân ở cấp cơ sở: Về công khai, phổ biến tuyên truyền giáo dục pháp luật, các vị trí lãnh đạo của địa phương, về bầu cử trường thôn, khu phố tại các kỳ bầu cử; vai trò, nhiệm vụ của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng...

- Công khai, minh bạch trong ra quyết định: Về công khai thông tin chính sách pháp luật của địa phương đã ban hành; công khai danh sách hộ nghèo; thu, chi ngân sách cấp xã; công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; khung giá đất, giá bồi thường khi thu hồi đất tại địa phương; danh mục, biểu mẫu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thủ tục thực hiện qua Bru điện... (hình thức đã công khai, vị trí công khai, số lượt đã công khai...).

¹ Về nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận giai đoạn năm 2019-2020 và những năm tiếp theo.

² Báo cáo kết quả thực hiện theo quy định tại Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 của UBND tỉnh.

- Trách nhiệm giải trình với người dân: Việc giải quyết các khó khăn, vướng mắc, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của người dân thuộc thẩm quyền của địa phương (*số vụ việc đã giải quyết, đang giải quyết, chưa giải quyết còn tồn đọng*).

- Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và thủ tục hành chính công: Về tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong phục vụ nhân dân, nhất là trong hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền của cấp xã như: Đất đai, hộ khẩu, tư pháp - hộ tịch, xây dựng, chính sách xã hội... (*về quy trình, thủ tục, thời hạn giải quyết, thực hiện đúng các quy định thu phí, lệ phí...*).

- Cung ứng dịch vụ công: Tuyên truyền, phổ biến về chính sách bảo hiểm y tế; dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ em dưới 06 tuổi; dịch vụ thu gom rác thải; tình hình an ninh, trật tự ở địa bàn khu dân cư...

Thời gian hoàn thành xây dựng Kế hoạch trước ngày 15/6/2020.

b) Đề nghị Chủ tịch UBND các huyện Đức Linh, huyện Tuy Phong và thành phố Phan Thiết chỉ đạo:

- Tổ chức kiểm tra trực tiếp tại các xã, phường, thị trấn đã được chọn khảo sát PaPi trong việc xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế đã chỉ ra qua kết quả công bố Chỉ số PaPi của tỉnh trong thời gian qua.

- Định kỳ **trước ngày 15 hàng tháng** tổng hợp kết quả đã triển khai, kết quả đạt được của các xã, phường, thị trấn đã chọn khảo sát PaPi trong việc khắc phục những tồn tại, hạn chế theo Kế hoạch đề ra của các địa phương gửi về Sở Nội vụ (*qua hộp thư điện tử công vụ: chienha@snv.binhthuan.gov.vn*) để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

3. Sở Nội vụ sẽ kiểm tra đột xuất tại các cơ quan có liên quan và các địa phương trong việc triển khai Kế hoạch số 3246/KH-UBND ngày 29/8/2019 về triển khai thực hiện Chỉ thị số 42-CT/TU ngày 05/7/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công trên địa bàn tỉnh Bình Thuận giai đoạn năm 2019-2020 để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh; đồng thời đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý trách nhiệm, kiểm điểm, phê bình tập thể, cá nhân không nghiêm túc triển khai thực hiện.

Sở Nội vụ đề nghị Thủ trưởng các Sở, ban, ngành có liên quan và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Thường trực UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Thường trực UBMTTQ Việt Nam các huyện, thị xã, thành phố;
- Giám đốc Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, CCHC (Chiến).

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thị Bông

PHỤ LỤC 01

(Kèm theo Công văn số 1145/SNV-CCHC của Sở Nội vụ ngày 27 tháng 5 năm 2020)

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
I	Chỉ số nội dung 1 về: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (4,33/10 điểm, xếp thứ 58/63 tỉnh thành)				
1	Về tri thức công dân: Khảo sát hiểu biết của người dân về các chính sách mới hiện hành, các vị trí lãnh đạo.	0,62/2,5	58/63	-Thấp nhất: 0,56 -Trung bình: 0,74 - Cao nhất: 0,94	Giảm 0,23 điểm - giữ nguyên thứ bậc (Năm 2018 đạt 0,85 điểm, xếp thứ 58).
2	Cơ hội tham gia: Khảo sát tìm hiểu về cơ hội của người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể, tổ chức xã hội, hội nhóm, câu lạc bộ tự lập; tham gia bầu cử Đại biểu HĐND, Đại biểu Quốc hội; gần đây nhất, biết về trường thôn/khu phố là do dân bầu; trả lời đã trực tiếp bầu trường thôn/khu phố; biết dân trực tiếp bầu trường thôn/khu phố	1,35/2,5	56/63	-Thấp nhất: 1,22 -Trung bình: 1,46 - Cao nhất: 1,79	Giảm 0,07 điểm - giảm 03 bậc (Năm 2018 đạt 1,42 điểm, xếp thứ 53).
3	Chất lượng bầu cử: Khảo sát hiểu biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trường thôn/khu phố; biết gia đình được mời đi bầu trường thôn/khu phố; biết hình thức bầu trường thôn/ khu phố là bỏ phiếu kín; biết kết quả bầu cử trường thôn/ khu phố được niêm yết công khai; biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể; Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử.	1,43/2,5	53/63	-Thấp nhất: 1,08 -Trung bình: 1,48 - Cao nhất: 1,81	Tăng 0,05 điểm - giữ nguyên thứ bậc (Năm 2018 đạt 1,38 điểm, xếp thứ 53)

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
4	Đóng góp tự nguyện: Khảo sát tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống; biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình; biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường; biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường; tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình.	0,94/2,5	54/63	-Thấp nhất: 0,66 -Trung bình: 1,16 - Cao nhất: 1,70	Giảm 0,47 điểm, giảm 49 bậc (Năm 2018 đạt 1,41 điểm, xếp thứ 5)
II	Chỉ số nội dung 2 về: Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách (4,77/10 điểm, xếp thứ 61/63 tỉnh thành)				
1	Về tiếp cận thông tin: Khảo sát người dân trả lời đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương; nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương; tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được từ cơ quan chính quyền là hữu ích, đáng tin cậy; không phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương; không phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương.	0,74/2,5	52/63	-Thấp nhất: 0,67 -Trung bình: 0,79 - Cao nhất: 0,99	Giảm 0,01 điểm, giảm 02 bậc (Năm 2018 đạt 0,75 điểm, xếp thứ 50).
2	Về công khai danh sách hộ nghèo: Khảo sát người dân biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua; có những hộ thực tế rất	1,40/2,5	62/63	-Thấp nhất: 1,36 -Trung bình: 1,75 - Cao nhất: 2,19	Giảm 0,03 điểm, giảm 02 bậc (Năm 2018 đạt 1,43

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
	nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo; hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo.				<i>điểm - xếp thứ 60).</i>
3	Công khai thu, chi ngân sách cấp xã: Khảo sát người dân trả lời về thu chi ngân sách cấp xã được công bố công khai; người dân cho biết đã từng đọc bảng kê thu, chi ngân sách; tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố.	1,41/2,5	29/63	-Thấp nhất: 1,17 -Trung bình: 1,37 -Cao nhất: 1,77	Tăng 0,19 điểm, tăng 32 bậc (Năm 2018 đạt 1,22 điểm, xếp thứ 53).
4	Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất: Khảo sát người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương; góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương; chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình; Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây; Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường; Tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới; Tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu; Tỷ lệ người trả lời biết nơi	1,22/2,5	60/63	-Thấp nhất: 1,21 -Trung bình: 1,36 -Cao nhất: 1,54	Giảm 0,02 điểm, giảm 08 bậc (Năm 2018 đạt 1,24 điểm, xếp thứ 52)

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
	cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương .				
III	Chỉ số nội dung 3 về: Trách nhiệm giải trình với người dân (4,62/10 điểm, xếp thứ 52/63 tỉnh thành)				
1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền: Khảo sát ý kiến người dân về liên hệ với trưởng thôn/khu phố, cán bộ HĐND, UBND và Đoàn thể cấp xã để giải quyết khúc mắc; kết quả đạt được trong việc giải quyết khúc mắc.	1,97/3,33	26/63	-Thấp nhất: 1,75 -Trung bình: 1,94 - Cao nhất: 2,18	Tăng 0,25 điểm - tăng 35 bậc (Năm 2018 đạt 1.72 điểm, xếp thứ 61)
2	Giải quyết khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân: Khảo sát người dân về gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương; việc giải quyết các kiến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại của chính quyền có thỏa đáng.	0,72/3,33	59/63	-Thấp nhất: 0,53 -Trung bình: 0,99 - Cao nhất: 1,56	Giảm 0,14 điểm - giảm 5 bậc (Năm 2018 đạt 0.86 điểm, xếp thứ 54)
3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp: Khảo sát người dân trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương; trả lời sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự; sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự.	1,93/3,33	37/63	-Thấp nhất: 1,69 -Trung bình: 1,94 - Cao nhất: 2,08	Tăng 0,03 điểm - tăng 02 bậc (Năm 2018 đạt 1.9 điểm, xếp thứ 39).
IV	Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (6,52/10 điểm, xếp thứ 44/63 tỉnh thành)				
1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương: Khảo sát người dân về cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; người dân KHÔNG phải	1,59/2,5	51/63	-Thấp nhất: 1,17 -Trung bình: 1,73 - Cao nhất: 2,2	Tăng 0,04 điểm - giảm 08 bậc (Năm 2018 đạt 1,54 điểm, xếp thứ

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
	chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; nhận được giấy phép xây dựng; làm chứng thực, xác nhận và các TTHC cấp xã				43)
2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: Khảo sát người dân về KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh; để con em được quan tâm hơn.	1,99/2,5	44/63	-Thấp nhất: 1,70 -Trung bình: 2,03 - Cao nhất: 2,30	Giảm 0,01 điểm - giảm 21 bậc (Năm 2018 đạt 2,00 điểm, xếp thứ 23)
3	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công: Khảo sát người dân về KHÔNG phải đưa tiền ‘lót tay’ để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước; về mức độ quan trọng trong mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền để vào làm việc tại các chức danh công chức tại cấp xã.	1,14/2,5	28/63	-Thấp nhất: 0,74 -Trung bình: 1,17 - Cao nhất: 1,72	Tăng 0,08 điểm - tăng 06 bậc (Năm 2018 đạt 1,06 điểm, xếp thứ 34)
4	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương: Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua; Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương; Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo; người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ; Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải “chung chi”; Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện đã phải “chung chi”.	1,80/2,5	52/63	-Thấp nhất: 1,60 -Trung bình: 1,89 - Cao nhất: 2,06	Giảm 0,09 điểm - giảm 19 bậc (Năm 2018 đạt 1,89 điểm, xếp thứ 33)

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
V	Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công (7,08/10 điểm, xếp thứ 57/63 tỉnh thành)				
1	Cung ứng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền: Khảo sát người dân về việc đã làm thủ tục, chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.	1,72/2,5	55/63	-Thấp nhất: 1,63 -Trung bình: 1,79 - Cao nhất: 1,96	Giảm 0,11 điểm - giảm 19 bậc (Năm 2018 đạt 1,83 điểm, xếp thứ 36)
2	Dịch vụ cấp phép xây dựng: Khảo sát người dân về đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều “cửa” để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng; đã nhận được giấy phép xây dựng; chất lượng dịch vụ hành chính về giấy phép xây dựng và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.	1,86/2,5	38/63	-Thấp nhất: 1,55 -Trung bình: 1,87 - Cao nhất: 2,01	Giảm 0,05 điểm - giảm 18 bậc (Năm 2018 đạt 1,91 điểm, xếp thứ 20)
3	Dịch vụ cấp giấy CNQSD đất: Khảo sát người dân về đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’; đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất; chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được	1,68/2,5	47/63	-Thấp nhất: 1,57 -Trung bình: 1,77 - Cao nhất: 1,96	Giảm 0,07 điểm - giảm 12 bậc (Năm 2018 đạt 1,75 điểm, xếp thứ 35)
4	Dịch vụ hành chính cấp xã: Khảo sát người dân về đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều “cửa”; chất lượng dịch vụ hành chính của cấp xã và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.	1,89/2,5	47/63	-Thấp nhất: 1,77 -Trung bình: 1,91 - Cao nhất: 2,01	Giữ nguyên điểm - giảm 01 bậc (Năm 2018 đạt 1,89 điểm, xếp thứ 46)
VI	Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công (7/10 điểm, xếp thứ 50/63 tỉnh thành)				

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
1	Dịch vụ Y tế công lập: Khảo sát người dân về có bảo hiểm y tế; Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế; chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 06 tuổi; người dân biết về người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế; biết về trẻ em dưới 06 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh; chất lượng Bệnh viện tuyến huyện.	1,99/2,5	39/63	-Thấp nhất: 1,71 -Trung bình: 1,99 - Cao nhất: 2,15	Tăng 0,04 điểm - tăng 05 bậc (Năm 2018 đạt 1,95 điểm, xếp thứ 44)
2	Dịch vụ Giáo dục tiểu học công lập: Khảo sát về quãng đường đi bộ tới trường; Quãng thời gian tới trường; Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập; tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn cấp xã.	1,66/2,5	52/63	-Thấp nhất: 1,26 -Trung bình: 1,77 - Cao nhất: 2,06	Tăng 0,09 điểm - giảm 01 bậc (Năm 2018 đạt 1,57 điểm, xếp thứ 51)
3	Cơ sở hạ tầng căn bản: Khảo sát về hộ gia đình đã dùng điện lưới, không bị cúp điện trong năm; Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất; mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương; hộ gia đình sử dụng nước máy là nguồn nước ăn uống chính; dùng nước chưa hợp vệ sinh.	2,01/2,5	33/63	-Thấp nhất: 1,64 -Trung bình: 2,06 - Cao nhất: 2,35	Tăng 0,01 điểm - giảm 01 bậc (Năm 2018 đạt 2,0 điểm, xếp thứ 32)
4	An ninh, trật tự khu dân cư: Khảo sát người dân về mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống; đánh giá của người dân về thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm; người dân được hỏi cho biết mình là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự; đánh giá về mức độ cảm thấy an toàn khi đi bộ	1,34/2,5	63/63	-Thấp nhất: 1,34 -Trung bình: 1,46 - Cao nhất: 1,59	Giảm 0,02 điểm - giảm 04 bậc (Năm 2018 đạt 1,36 điểm, xếp thứ 59)

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
	một mình vào ban ngày, ban đêm.				
VII	Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường (3,45/10 điểm, xếp thứ 36/63 tỉnh thành)				
1	Về nghiêm túc trong bảo vệ môi trường: Khảo sát lấy ý kiến người dân về doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường; cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá; cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương; việc giải quyết sự cố/vấn đề môi trường của chính quyền địa phương.	1,08/3,33	17/63	-Thấp nhất: 0,73 -Trung bình: 1,0 -Cao nhất: 1,31	Giảm 0,73 điểm - tăng 26 bậc (Năm 2018 đạt 1,81 điểm, xếp thứ 43)
2	Chất lượng không khí: Khảo sát người dân không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú; đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt; mức độ tốt hơn trong cải thiện không khí so với 3 năm trước.	1,93/3,33	36/63	-Thấp nhất: 1,29 -Trung bình: 1,94 - Cao nhất: 2,43	Tăng 0,2 điểm - tăng 09 bậc (Năm 2018 đạt 1,91 điểm, xếp thứ 45)
3	Chất lượng nguồn nước sinh hoạt: Khảo sát người dân về sử dụng nguồn nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống, giặt giũ, để bơi lội.	0,44/3,33	50/63	-Thấp nhất: 0,34 -Trung bình: 0,69 - Cao nhất: 1,72	Tăng 0,09 điểm- tăng 09 bậc (Năm 2018 đạt 0.35 điểm, xếp thứ 59)
VIII	Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử (3,86/10 điểm, xếp thứ 21/63 tỉnh thành)				
1	Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương: Khảo sát người dân về truy cập Trang thông tin điện tử ở địa phương để lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu khi làm	0,35/3,33	59/63	-Thấp nhất: 0,34 -Trung bình: 0,38 - Cao nhất: 0,48	Giảm 0,22 điểm - giảm 18 bậc (Năm 2018 đạt 0,57 điểm,

TT	Chỉ số nội dung thành phần khảo sát	Kết quả năm 2019		So sánh với điểm của cả nước	Ghi chú
		Điểm đạt/tối đa	Thứ hạng		
	chứng thực, xác nhận; người dân trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin, chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ công thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.				<i>xếp thứ 41)</i>
2	Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương: Khảo sát người dân về tiếp cận tin tức trong nước qua Internet; cho biết có kết nối Internet tại nhà mình.	1,84/3,33	42/63	-Thấp nhất: 1,18 -Trung bình: 1,76 -Cao nhất: 2,73	Giảm 0,22 điểm - tăng 12 bậc (Năm 2018 đạt 2.06 điểm, xếp thứ 54)
3	Phúc đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử: Khảo sát tỷ lệ người trả lời đã gửi câu hỏi tới chính quyền địa phương thông qua “Hỏi - Đáp Trực tuyến” trên công thông tin điện tử, tỷ lệ người trả lời đã nhận được phúc đáp của chính quyền địa phương sau khi gửi câu hỏi qua mục “Hỏi - Đáp Trực tuyến”.	1,84/3,33	22/63	-Thấp nhất: 0,33 -Trung bình: 1,27 -Cao nhất: 2,31	Tiêu chí thành phần mới được áp dụng khảo sát đánh giá trong năm 2019

PHỤ LỤC 02
(Kèm theo Công văn số 1145/SNV-CCHC của Sở Nội vụ ngày 27 tháng 5 năm 2020)

Nội dung	Thang điểm	Năm 2019				
		Kết quả	Thứ hạng	So sánh với điểm cả nước		
				Cao nhất	Thấp nhất	Trung Bình
Chỉ số PAPI 2019 (không có trọng số)	10-80 điểm					
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	4.33	58	5.81	4.11	4.84
1.1: Tri thức công dân	0.25-2.5 điểm	0.62	58	0.94	0.56	0.74
Hiểu biết về chính sách hiện hành (%)	0%-100%	48.60%				
Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)	0%-100%	8.84%				
1.2: Cơ hội tham gia	0.25-2.5 điểm	1.35	56	1.79	1.22	1.46
Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%)	0%-100%	47.97%				
Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%)	0%-100%	7.82%				
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%)	0%-100%	47.47%				

Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)	0%-100%	36.97%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết trưởng thôn/khu phố trưởng là do dân bầu (%)	0%-100%	87.15%				
Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu trưởng thôn/khu phố trưởng (%)	0%-100%	61.18%				
1.3: Chất lượng bầu cử	0.25-2.5 điểm	1.43	53	1.81	1.08	1.48
Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/khu phố trưởng (%)	0%-100%	61.57%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/khu phố trưởng (%)	0%-100%	64.27%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trưởng thôn/khu phố trưởng là bỏ phiếu kín (%)	0%-100%	96.84%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/khu phố trưởng được niêm yết công khai (%)	0%-100%	60.57%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%)	0%-100%	69.03%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)	0%-100%	94.99%				
1.4: Đóng góp tự nguyện	0.25-2.5 điểm	0.94	54	1.70	0.66	1.16
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%)	0%-100%	38.67%				

Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%)	0%-100%	15.94%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	0%-100%	72.28%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%)	0%-100%	46.95%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%)	0%-100%	41.76%				
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong ra quyết định	1-10 điểm	4.77	61	6.29	4.75	5.28
2.1: Tiếp cận thông tin	0.25-2.5 điểm	0.74	52	0.99	0.67	0.79
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	8.86%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	8.76%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%)	0%-100%	8.76%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (%)	0%-100%	7.86%				

Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	98.83%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	100.00%				
2.2: Danh sách hộ nghèo	0.25-2.5 điểm	1.40	62	2.19	1.36	1.75
Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%)	0%-100%	51.02%				
Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	53.08%				
Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	46.96%				
2.3: Thu, chi ngân sách cấp xã/phường	0.25-2.5 điểm	1.41	29	1.77	1.17	1.37
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	0%-100%	32.90%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)	0%-100%	37.83%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%)	0%-100%	81.38%				

2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0.25-2.5 điểm	1.22	60	1.54	1.21	1.36
Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)	0%-100%	8.56%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (%)	0%-100%	2.83%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (%)	0%-100%	100.00%				
Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi)	1-3 điểm	2.33				
Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%)	0%-100%	93.49%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%)	0%-100%	0.00%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới (%)	0%-100%	51.46%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%)	0%-100%	30.55%				
Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	0%-100%	38.88%				
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	4.62	52	5.59	4.30	4.78
3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0.33-3.33 điểm	1.97	26	2.18	1.75	1.94

Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	15.76%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	94.83%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	13.31%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	94.50%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	6.11%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	100.00%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	3.60%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	100.00%				
3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0.33-3.33 điểm	0.72	59	1.56	0.53	0.99
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (%)	0%-100%	15.56%				
Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%)	0%-100%	10.89%				
3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp	0.33-3.33 điểm	1.93	37	2.08	1.69	1.94

Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%)	0%-100%	83.93%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%)	0%-100%	88.83%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự (%)	0%-100%	2.01%				
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	6.52	44	8.19	5.54	6.82
4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1.59	51	2.22	1.17	1.73
Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%)	0%-100%	64.68%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	56.28%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%)	0%-100%	57.65%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	21.28%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban Nhân dân cấp xã (%)	0%-100%	23.85%				
4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	0.25-2.5 điểm	1.99	44	2.30	1.70	2.03
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh (%)	0%-100%	65.19%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn (%)	0%-100%	69.79%				

4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	0.25-2.5 điểm	1.14	28	1.72	0.74	1.17
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%)	0%-100%	54.82%				
Mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào)	0-5 điểm	1.23				
4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1.80	52	2.06	1.60	1.89
Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%)	0%-100%	96.54%				
Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%)	0%-100%	38.89%				
Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)	0-150.000VNĐ	24,122.42				
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)	0%-100%	4.54%				
Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải 'chung chi' (%)	0%-100%	36.66%				
Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi' (%)	0%-100%	32.32%				
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công	1-10 điểm	7.08	57	7.67	6.84	7.35
5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	0.25-2.5 điểm	1.72	55	1.96	1.63	1.79

Tỉ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền (%)*	0%-100%	27.30%				
Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.64				
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3.95				
5.2: Thủ tục xin cấp phép xây dựng	0.25-2.5 điểm	1.86	38	2.01	1.55	1.87
Tỉ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xây mới/nâng cấp nhà xưởng, nhà ở (%)*	0%-100%	17.12%				
Tỉ lệ hộ gia đình đã làm thủ tục xin cấp giấy phép xây dựng (%)*	0%-100%	5.30%				
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng (%)	0%-100%	52.38%				
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được giấy phép xây dựng (%)	0%-100%	100.00%				
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về giấy phép xây dựng (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.89				
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4.17				
5.3: Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0.25-2.5 điểm	1.68	47	1.96	1.57	1.77
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0%-100%	66.91%				
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0%-100%	87.38%				
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.00				
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3.47				
5.4: Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	0.25-2.5 điểm	1.82	47	2.01	1.77	1.91

Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục (%)	0%-100%	87.79%				
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.23				
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4.04				
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	7.00	50	7.88	6.80	7.28
6.1: Y tế công lập	0.25-2.5 điểm	1.99	39	2.15	1.71	1.99
Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế (%)	0%-100%	81.55%				
Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	0-4 điểm	3.53				
Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4.22				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	0%-100%	78.16%				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	0%-100%	75.90%				
Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	1-10 điểm	7.11				
6.2: Giáo dục tiểu học công lập	0.25-2.5 điểm	1.66	52	2.06	1.26	1.77
Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu - Tối đa	1.00				
Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu - Tối đa	10.00				
Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	3.99				
Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí)	0-8 điểm	4.22				

6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	0.25-2.5 điểm	2.01	33	2.35	1.64	2.06
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	0%-100%	100.00%				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%)*	0%-100%	6.71%				
Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1-4 điểm	3.20				
Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)	0-4 điểm	2.32				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	0%-100%	43.85%				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	0%-100%	0.00%				
6.4: An ninh, trật tự khu dân cư	0.25-2.5 điểm	1.34	63	1.59	1.34	1.46
Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	1-3 điểm	2.04				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	0%-100%	1.62%				
Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	0%-100%	23.84%				
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn)	1-3 điểm	2.16				
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)	1-3 điểm	1.75				
Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	1-10 điểm	3.45	36	4.94	2.71	3.58

7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0.33-3.33 điểm	1.08	17	1.31	0.73	1.00
Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%)	0%-100%	60.25%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá (%)*	0%-100%	66.79%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương (%)*	0%-100%	96.84%				
Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (%)*	0%-100%	58.83%				
7.2: Chất lượng không khí	0.33-3.33 điểm	1.93	36	2.43	1.29	1.94
Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (%)	0%-100%	33.51%				
Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%)	0%-100%	88.03%				
Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%)	0%-100%	38.31%				
7.3: Chất lượng nước	0.33-3.33 điểm	0.44	50	1.72	0.34	0.69
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%)	0%-100%	3.24%				

Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%)	0%-100%	3.53%				
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)	0%-100%	3.70%				
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	1-10 điểm	3.86	21	5.00	2.05	3.50
8.1: Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	0.33-3.33 điểm	0.35	59	0.48	0.34	0.38
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	0.66%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp phép xây dựng (%)	0%-100%	0.00%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	1.11%				
8.2: Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	0.33-3.33 điểm	1.67	42	2.73	1.18	1.76
Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet (%)	0%-100%	36.25%				
Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà (%)	0%-100%	53.90%				
8.3: Phục đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử*	0.33-3.33 điểm	1.84	22	2.31	0.33	1.27
Tỷ lệ người trả lời đã gửi câu hỏi tới chính quyền địa phương thông qua mục “Hỏi-Đáp Trực Tuyến” trên cổng thông tin điện tử (%)*	0%-100%	0.19%				

Tỷ lệ người trả lời đã nhận được phúc đáp của chính quyền địa phương sau khi gửi câu hỏi qua mục "Hỏi-Đáp trực tuyến" (%) *	0%-100%	69.68%				
---	---------	--------	--	--	--	--

Ghi chú: (*) Những nội dung thành phần và chỉ tiêu được điều chỉnh trong năm 2019.

Năm 2018		
Kết quả	Thứ hạng	Ghi chú
41.60		
5.05	46	
0.85	58	
50.47%		
28.17%		
1.42	53	
43.70%		
10.36%		
52.59%		

53.08%		
84.02%		
66.10%		
1.38	53	
42.95%		
46.76%		
96.72%		
57.32%		
33.18%		
87.85%		
1.41	5	
65.43%		

37.66%		
94.54%		
67.42%		
43.59%		
4.64	59	
<i>0.75</i>	<i>50</i>	
8.91%		
7.03%		
8.91%		
8.91%		

100%		
99.46%		
1.43	60	
61.55%		
53.79%		
53.52%		
1.22	53	
32.72%		
20.51%		
65.22%		

1.24	52	
13.13%		
3.73%		
62.17%		
2.03		
86.34%		
48.18%		
85.22%		
34.14%		
45.24%		
4.48	61	
1.72	61	

20.10%		
75.68%		
11.31%		
85.08%		
9.84%		
59.94%		
4.53%		
41.48%		
0.86	54	
21.89%		
13.88%		
1.90	39	

80.74%		
89.24%		
2.24%		
6.49	32	
1.54	43	
61.56%		
53.62%		
56.15%		
32.19%		
34.07%		
2.00	23	
62.40%		
74.24%		

1.06	34	
41.85%		
1.52		
1.89	33	
96.79%		
30.69%		
15 triệu		
0%		
82.92%		
32.18%		
7.37	35	
1.83	36	

		Tiêu chí mới 2019
3.81		
4.29		
1.91	20	
		Tiêu chí mới 2019
		Tiêu chí mới 2019
98.68%		
91.16%		
3.74		
4.39		
1.75	35	
92.87%		
76.96%		
3.35		
3.77		
1.89	46	

89.30%		
3.57		
4.05		
6.87	49	
1.95	44	
81.57%		
3.42		
4.18		
80.28%		
65.76%		
6.99		
1.57	51	
1.0		
10.0		
3.89		
4.05		

2.00	32	
100%		
8.26%		
3.18		
2.14		
47.59%		
0%		
1.36	59	
2.08		
4.23%		
22.55		
2.22		
1.74		
4.07	51	

1.81	43	
49.31%		
		Tiêu chí mới 2019
		Tiêu chí mới 2019
		Tiêu chí mới 2020
1.91	45	
35.14%		
91.66%		
30.52%		
0.35	59	
0.14%		

0.74%		
1.08%		
2.63	54	
0.57	41	
3.12%		
0.96%		
0.27%		
2.06	54	
26.19%		
43.18%		
		Tiêu chí mới 2019
		Tiêu chí mới 2019

		Tiêu chí mới 2019
--	--	----------------------