

Số: 06 /CT-UBND

Bắc Ninh, ngày 28 tháng 4 năm 2017

CHỈ THỊ

Về việc tiếp tục duy trì và cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2017

Ngày 04/04/2016, Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) phối hợp với Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình phát triển Liên Hiệp quốc công bố Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) năm 2016. Theo đó, tỉnh Bắc Ninh duy trì thứ hạng trong nhóm những tỉnh đạt điểm số cao, điểm chung đạt 38,03 điểm xếp hạng 8/63. Theo kết quả PAPI 2016, tỉnh Bắc Ninh có 3/6 Chỉ số nội dung thuộc nhóm có điểm và thứ hạng tốt: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (xếp thứ 2/63), Công khai minh bạch (xếp thứ 1/63) và Cung ứng dịch vụ công (xếp thứ 8/63); tuy nhiên, vẫn còn một số Chỉ số nội dung giảm điểm, giảm thứ hạng.

Để khắc phục những hạn chế, nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh trong năm 2017 và những năm tiếp theo, hướng đến mục tiêu xây dựng một nền hành chính minh bạch, liêm chính, chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả, phục vụ tốt nhất cho người dân. Chủ tịch UBND tỉnh chỉ thị các ngành, các cấp thực hiện tốt các giải pháp, cụ thể như sau:

I. Các giải pháp chung

1. Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 126/KH-UBND nhằm nâng cao Chỉ số PAPI gắn với nâng cao nhận thức và quyết tâm trong hành động, đồng bộ với chương trình cải cách hành chính; coi đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các ngành, các cấp trong thực hiện nhiệm vụ năm 2017.

2. Vận hành Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, gắn với việc thay đổi tư duy trong quản lý: chuyển sang đánh giá tới kết quả cuối cùng; lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả hoạt động của các cơ quan Nhà nước.

3. Tập trung thực hiện các giải pháp cải thiện cả 06 nội dung của Chỉ số PAPI, trong đó, cần đặc biệt quan tâm cải thiện các nội dung có thứ hạng thấp hoặc có nhiều dư địa cần cải thiện; đồng thời giữ vững và phát triển các nội dung được đánh giá thực hiện tốt trong kết quả Chỉ số PAPI năm 2016.

4. Tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ; bồi dưỡng kỹ năng mềm cho cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, địa phương để nâng cao nhận thức, phục vụ nhân dân tốt hơn; thay đổi ứng xử của cơ quan Nhà nước và người dân theo tinh thần “thân thiện, lắng nghe, thấu cảm, tận tâm; khen thưởng các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt; xử lý

nghiêm minh tổ chức, cá nhân gây giảm điểm đối với từng chỉ số thành phần, từng Chỉ số nội dung trong Chỉ số PAPI.

5. Thực hiện tốt chương trình cải cách hành chính, chính sách phát triển kinh tế - xã hội, tạo thuận lợi cho người dân theo chủ trương của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh hướng về cơ sở; lắng nghe và kịp thời giải quyết các vấn đề xã hội bức xúc ngay từ cơ sở.

II. Các giải pháp cải thiện điểm Chỉ số nội dung PAPI

1. Các giải pháp nâng cao điểm Chỉ số nội dung bị giảm điểm hoặc Chỉ số thành phần xếp thứ hạng thấp trong cả nước

1.1. Trách nhiệm giải trình với người dân

- Thực hiện hiệu quả Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2011 và Luật Tiếp công dân năm 2014 làm tăng mức độ và hiệu quả tương tác giữa chính quyền địa phương với người dân nhằm đáp ứng yêu cầu; giải quyết khiếu nại, kiến nghị của người dân. Chính quyền các cấp cần chủ động và tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường. Tăng cường trách nhiệm của các ngành, các cấp trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát hiện các điểm yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm giải trình đối với người dân.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân trong việc giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật, giải quyết khiếu nại, tố cáo, việc thực hiện quy chế dân chủ của cấp chính quyền cơ sở với người dân. Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, quy định của pháp luật và các quy trình cơ bản cho Ban Thanh tra nhân dân để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

- Thực hiện nghiêm Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/08/2013 của Chính phủ quy định trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

- Các cơ quan Nhà nước nâng cao trách nhiệm giải trình thông qua hoạt động chất vấn, trả lời chất vấn của HĐND các cấp; giải trình về phản ánh của cơ quan báo chí, truyền thông, ý kiến của nhân dân thông qua các Cổng thông tin điện tử tỉnh, các trang thông tin của Sở, ngành và phản ánh trực tiếp của nhân dân. Triển khai phần mềm 4P trong tiếp nhận và giải trình ý kiến của nhân dân dựa ứng dụng công nghệ di động thông minh.

- Triển khai lập kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hằng năm cấp xã theo phương pháp mới tại Đề án đổi mới công tác kế hoạch, đảm bảo có sự tham gia của người dân.

1.2. Đẩy mạnh kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

a) Đối với các cơ quan hành chính

- Tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương phải được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và bộ phận “một cửa” cấp xã. Thủ tục, quy trình, thời gian giải quyết, lệ phí, các biểu mẫu,... theo quy định, phải được công khai và hướng dẫn người dân kê khai thực hiện đúng quy định.

- Tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để người dân hiểu, giám sát và phản ánh những biểu hiện tham nhũng.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, chú trọng kiểm tra đột xuất việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân để kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức gây nhũng nhiễu, phiền hà người dân.

- Thay đổi nhận thức của lãnh đạo các cấp trong việc đánh giá, sử dụng cán bộ có năng lực, nghiên cứu điều chỉnh bổ sung chính sách thu hút nhân tài; triển khai thực hiện Nghị định 56/2015/NĐ-CP ngày 9/6/2015 của Chính phủ về đánh giá cán bộ, công chức, viên chức; ngăn chặn, giảm thiểu tình trạng “vị thân” trong tuyển dụng nhân lực, đề bạt, sử dụng cán bộ vào khu vực công theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

- Phát huy vai trò của các cơ quan thông tin đại chúng của tỉnh (Báo Bắc Ninh, Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh, Cổng Thông tin điện tử...) trong việc phát hiện, đưa tin, phản ánh các vụ việc có biểu hiện vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, để cơ quan có thẩm quyền kịp thời vào cuộc xác minh, xử lý.

- Thiết lập đường dây nóng của từng ngành nhằm tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị về tiêu cực trong hoạt động quản lý Nhà nước.

b) Về quyết tâm phòng, chống tham nhũng

- Tăng cường hoạt động tuyên truyền, phổ biến quan điểm, chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về phòng, chống tham nhũng. Mở các chuyên mục tuyên truyền, giáo dục các vấn đề liên quan đến phòng, chống tham nhũng.

- Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ, công chức gắn với việc xây dựng chế độ đãi ngộ. Nâng cao chất lượng thực thi công vụ, phân công trách nhiệm cụ thể cho cán bộ công chức, công khai các quy trình thực hiện để người dân giám sát, tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc của nhân dân. Thúc đẩy thực hành liêm chính trong quan hệ giữa cơ quan Nhà nước và doanh nghiệp, người dân, thực hiện các biện pháp cải thiện trên thực tế thông qua các chỉ số đo lường chất lượng quản trị địa phương.

- Thực hiện nghiêm việc xử lý trách nhiệm người đứng đầu khi để cơ quan, đơn vị do mình phụ trách xảy ra tham nhũng. Có hình thức khen thưởng kịp thời các trường hợp người đứng đầu cơ quan, đơn vị kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, tham ô của cán bộ dưới quyền, hạn chế thiệt hại do tham nhũng hoặc những nhiễu gây ra tại cơ quan, đơn vị.

- Tạo điều kiện cho người dân thực hiện việc tố cáo hành vi tham nhũng đúng địa chỉ, có hiệu quả cao; phát huy tinh thần tố giác của cán bộ, nhân dân đối với hành vi tham nhũng.

- Phát huy vai trò giám sát của HĐND các cấp, các tổ chức đoàn thể, các hội quần chúng, của cán bộ, đảng viên và nhân dân trong công tác đấu tranh

phòng, chống tham nhũng.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm và kịp thời các khiếu nại, tố cáo, tin báo phản ánh tham nhũng, các vụ việc tham nhũng. Công khai các kết luận thanh tra, kiểm tra cũng như việc chấp hành kết luận của thanh tra, kiểm tra của các cơ quan chức năng đối với hành vi tham nhũng.

- Công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm của tỉnh, huyện, xã trên các phương tiện thông tin của tỉnh và hệ thống truyền thanh ở cơ sở.

- Tập trung kiểm soát tham nhũng trong khu vực công liên quan nhiều đến đời sống người dân ở cơ sở như: tài chính thôn, xã, các khoản đóng góp của nhân dân; đầu tư xây dựng ở cơ sở; tuyển dụng, sắp xếp đề bạt cán bộ; cung cấp các dịch vụ xã hội cơ bản như y tế, giáo dục,...

1.3. Thủ tục hành chính công

- Triển khai vận hành có hiệu quả Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện. Đào tạo kỹ năng mềm trong đó có kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ; đảm bảo việc giải quyết TTHC theo quan điểm “thân thiện, lắng nghe, thấu cảm, tận tâm và chuyên nghiệp”. Thực hiện nghiêm quy định Giám đốc Trung tâm Hành chính công và Thủ trưởng các Sở, ngành phải có thư xin lỗi tới người dân và doanh nghiệp trong trường hợp cơ quan trả kết quả chậm hoặc cán bộ hướng dẫn không chu đáo dẫn tới doanh nghiệp, người dân phải mất thêm thời gian hoàn chỉnh hồ sơ hoặc đi lại và các trường hợp khác mà lỗi thuộc về cơ quan nhà nước. Tạo thuận lợi nhất cho người dân phản ánh ý kiến, phản hồi về hoạt động của TTHCC; nhất là phản ánh về tình trạng thiếu trách nhiệm, tiêu cực, nhũng nhiễu (nếu có); xử lý nghiêm mọi hành vi môi giới tư vấn trái quy định của pháp luật; chậm trễ, thiếu minh bạch, thiếu trách nhiệm, gây khó khăn, tiêu cực, nhũng nhiễu khiến doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện thủ tục hành chính hoặc doanh nghiệp phải tiếp cận thêm với các Sở, ngành tại TTHCC. Đảm bảo cung cấp các dịch vụ hỗ trợ công dân đến TTHCC như photo, in ấn, khắc dấu, gửi hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.

- Tiếp tục triển khai xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008; phấn đấu triển khai đến 100% các đơn vị hành chính cấp xã trong năm 2018. Tiếp tục rà soát, hoàn thiện và công bố kịp thời các thủ tục hành chính (TTHC); công khai, minh bạch các TTHC, quy định hành chính theo phương án đơn giản hóa, giảm thiểu tối đa các loại đơn từ, bản cam kết viết tay phát sinh trong một số thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Cải cách mạnh mẽ TTHC, trước mắt tập trung vào các TTHC mà liên quan nhiều đến người dân thuộc các lĩnh vực như: đất đai, xây dựng, tư pháp, cấp giấy chứng minh, nhân dân, hộ tịch, hộ khẩu, ...theo hướng thuận lợi nhất cho người dân.

- Tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, tuyên truyền sự ra đời của Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, huyện trên phương tiện truyền thông và đài phát thanh cơ sở; khuyến khích và xây dựng cơ chế khen thưởng người dân phản ánh về vướng mắc trong các thủ tục hành chính, góp ý nâng cao chất lượng quản lý điều hành của các cơ quan Nhà nước ở các cấp.

- Tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính theo Chỉ thị 09/CT-UBND ngày 27/09/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh. Triển khai Quyết định 190/QĐ-UBND ngày 08/04/2016 của UBND tỉnh Bắc Ninh, về việc phê duyệt Đề án Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và công dân đối với dịch vụ công và cơ quan Nhà nước ở tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2016 -2020.

2. Các giải pháp tiếp tục cải thiện Chỉ số nội dung có thứ hạng tốt

2.1. Chỉ số tham gia của người dân ở cấp cơ sở

- Tuyên truyền thu hút sự tham gia của người dân trong thảo luận chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước; công bố dự thảo văn bản quy phạm pháp luật trên Cổng Thông tin điện tử để người dân tham gia đóng góp ý kiến; công khai số điện thoại và hộp thư điện tử của người đứng đầu các ngành, các cấp để tiếp thu ý kiến phản ánh của người dân; thực hiện tốt trong thực hiện giám sát của HĐND và tiếp thu, trả lời ý kiến của cử tri.

- Chính quyền cấp xã nghiêm túc thực hiện Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở cơ sở, công khai nội dung dân biết, tổ chức cho nhân dân bàn đối với những nội dung dân được bàn và quyết định theo quy chế dân chủ; tổ chức nhiều hình thức lấy ý kiến nhân dân đối với những nội dung nhân dân tham gia ý kiến trước khi cơ quan có thẩm quyền quyết định, tạo điều kiện để nhân dân giám sát. Các cấp, các ngành tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cơ sở triển khai thực hiện; xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế dân chủ ở cơ sở.

- Thông qua Ban giám sát đầu tư của cộng đồng và Ban Thanh tra nhân dân, nâng cao niềm tin của người dân đối với bộ máy chính quyền, tạo điều kiện để người dân chủ động tham gia, đóng góp đầu tư xây mới hoặc tu sửa các công trình công cộng, dân sinh ở địa bàn dân cư (nhà văn hóa, đường xá, trường mầm non), từ khâu khởi động đến khâu giám sát công trình, thay vì bị chính quyền ép buộc.

- Tuyên truyền, tập huấn, khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tham gia góp ý với chính quyền các cấp qua hệ thống thông tin điện tử của các cơ quan Nhà nước. Triển khai thực hiện tốt Luật Tiếp cận thông tin và các văn bản hướng dẫn.

2.2. Công khai, minh bạch

- Công khai những chế độ, chính sách của Bộ, ngành Trung ương và của tỉnh hằng năm, cũng như chính sách hỗ trợ đột xuất đối với người nghèo để nhân dân biết, giám sát thực hiện. Thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình, thủ tục và đảm bảo về thời gian xét hộ nghèo để thụ hưởng các chế độ, chính sách đúng quy định. Xử lý nghiêm những cơ quan, địa phương và cán bộ, công chức thực hiện không đúng quy định về chính sách cho hộ nghèo của Nhà nước.

- Phát huy dân chủ, công khai minh bạch báo cáo thu chi để cán bộ, công chức và nhân dân kiểm tra, góp ý, giám sát theo quy chế dân chủ để kịp thời ngăn chặn và xử lý những dấu hiệu tiêu cực phát sinh. Nâng cao ý thức trách nhiệm đạo đức, cần kiệm liêm chính cho cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ.

- Thực hiện công khai quy hoạch sử dụng đất theo nhiệm vụ của từng cơ quan lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. Định kỳ kiểm tra việc công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất để kịp sử dụng thời hạn. Bảng giá đất sau khi được

UBND tỉnh ban hành được công bố trên công báo của tỉnh, Cổng Thông tin điện tử tỉnh và các hình thức kết hợp khác cho người dân dễ dàng tiếp cận. Công khai với người dân chỉ số mốc địa giới bồi thường, mức giá bồi thường, số hộ, diện tích đất, loại đất bị thu hồi, tài sản, cây trồng cùng với mức giá bồi thường...

- Công khai kế hoạch đầu tư các dự án trên địa bàn và kết quả xử lý các vụ việc qua giám sát của cộng đồng. Các cấp, các ngành, đặc biệt là các cơ quan chuyên môn phải tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cơ sở triển khai thực hiện. Đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm những cơ quan, địa phương và cán bộ, công chức thực hiện không đúng quy định.

2.3. Cung ứng dịch vụ công

a) Cải thiện chất lượng dịch vụ y tế

- Từng bước nâng cao chất lượng các bệnh viện công lập, trạm y tế xã, phường, thị trấn; thực hiện tốt Kế hoạch xây dựng đạt tiêu chí y tế ở cơ sở, thực hiện tốt hơn công tác chăm sóc sức khỏe cho nhân dân trong tỉnh, giảm sức ép cho y tế tuyến trên; đầu tư nâng cấp một số trang thiết bị hiện đại cho các bệnh viện để phục vụ công tác khám chữa bệnh.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin khám chữa bệnh nhằm giảm thiểu các thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

- Thực hiện tốt các quy định về y đức, quy định về chế độ giao tiếp và các quy tắc ứng xử. Tăng cường công tác chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các điều y đức, tinh thần và thái độ phục vụ người bệnh. Thực hiện nghiêm túc và ngày càng thực chất hơn Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và Quyết định 4448/QĐ-BYT ngày 6/11/2013 của Bộ Y tế về việc phê duyệt và ban hành Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”; tăng cường các hoạt động truyền thông và công tác xã hội tại bệnh viện.

- Thực hiện các chỉ đạo của Tỉnh ủy và Kế hoạch của UBND tỉnh về đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm; xây dựng và triển khai đề án củng cố mạng lưới y tế cơ sở.

- Triển khai cải cách hành chính và sự phối hợp của cơ quan Bảo hiểm xã hội với cơ quan y tế trong giải quyết thủ tục và đảm bảo quyền lợi của người dân trong công tác khám chữa bệnh. Bảo hiểm xã hội chủ động phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí, các đơn vị đẩy mạnh công tác tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế (BHYT) trên diện rộng; ban hành các văn bản hướng dẫn liên ngành, quy chế phối hợp,... tiếp tục mở rộng và phát triển đối tượng, nâng cao tỷ lệ người dân có BHYT.

b) Giáo dục

- Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp học, trang thiết bị dạy học cho các trường đạt chuẩn quốc gia mức độ 2. Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất trường học đáp ứng yêu cầu học tập của con công nhân tại các khu công nghiệp.

Ban hành các quy định, hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thu, quản lý và sử dụng các khoản thu ngoài ngân sách trong nhà trường.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên đạt chuẩn về chuyên môn đảm bảo cho dạy và học ở các cấp, bậc học; đặc biệt là bậc tiểu học. Thực hiện luân chuyển giáo viên giảng dạy ở các trường theo quy định.

- Tuyên truyền về cải cách giáo dục, đổi mới chương trình, thi cử, nâng cao chất lượng giáo dục để người dân hiểu rõ, đồng thuận và giám sát việc thực hiện.

- Triển khai thực hiện Quyết định 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 09 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”.

c) Cải thiện hệ thống hạ tầng cơ bản

- Đẩy mạnh thực hiện các mục tiêu của chương trình nông thôn mới, nâng cao chất lượng các dịch vụ công ở các xã; tích cực hoàn thành mục tiêu về hạ tầng nông thôn như: giáo dục, y tế, nước sạch, đường giao thông nông thôn,...trong Kế hoạch xây dựng nông thôn mới. Xây dựng thiết chế văn hóa đáp ứng nhu cầu đời sống công nhân ở các khu công nghiệp.

- Thực hiện tốt chương trình mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn; đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch cho nhân dân. Rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch và đầu tư xây dựng các công trình cấp nước và đảm bảo chất lượng nước sạch nông thôn trên địa bàn toàn tỉnh. Phân cấp quản lý đầu tư các công trình cấp nước trên địa bàn tỉnh và ban hành quy chế quản lý, vận hành và bảo dưỡng các công trình cấp nước sau đầu tư theo Thông tư 54/2013/TT-BTC để các địa phương áp dụng.

- Nâng cao chất lượng và cải thiện chỉ số tiếp cận điện năng, phục vụ phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh. Triển khai thực hiện các giải pháp và tiến trình trong các quy hoạch điện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

d) Giữ vững ổn định an ninh trật tự

- Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 48-CT/TW ngày 22/10/2010 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tội phạm trong tình hình mới; các chương trình quốc gia phòng, chống tội phạm; phòng, chống ma túy; không để xảy ra các hoạt động theo kiểu xã hội đen và các loại tội phạm mới, giảm tội phạm do nguyên nhân xã hội.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện các chương trình phối hợp hoạt động giữa các sở, ban, ngành, đoàn thể trong công tác xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân vững mạnh. Tiếp tục đẩy mạnh phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

- Bảo vệ an toàn và an ninh trật tự tại các khu công nghiệp.

e) Cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ công khác như văn hóa, bưu chính viễn thông, thủy lợi, kịp thời giải quyết các vấn đề như ô nhiễm môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn giao thông... đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân.

III. Tổ chức thực hiện

1. Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế xã hội tỉnh

Chủ trì phối hợp với các ngành liên quan tiếp tục triển khai tổ chức Hội nghị phân tích Chỉ số PAPI và thực hiện Chỉ thị này đến từng huyện, thị xã, thành phố; đề xuất các sáng kiến cải thiện Chỉ số PAPI gắn với nâng cao chất lượng quản lý, điều hành, chất lượng dịch vụ công; xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn nâng cao nhận thức về chỉ số PAPI, đào tạo kỹ năng mềm trong tiếp xúc, giải quyết công việc của nhân dân cho cán bộ xã để tổng hợp trong kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm trình UBND tỉnh phê duyệt; triển khai đo lường mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với dịch vụ công và cơ quan nhà nước; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh khen thưởng tổ chức cá nhân thực hiện tốt Chỉ thị này; phê bình hoặc xử lý kỷ luật các tổ chức, cá nhân thực hiện chưa tốt hoặc vi phạm.

2. Sở Nội vụ

- Đưa các nội dung cải thiện Chỉ số PAPI trong Chương trình cải cách hành chính đến năm 2020 và Kế hoạch cải cách hành chính hằng năm; lồng ghép nội dung nâng cao nhận thức về Chỉ số PAPI cho cán bộ trong việc xây dựng Kế hoạch tập huấn cán bộ xã và bồi dưỡng đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã, huyện nhiệm kỳ 2016-2021; phối hợp với Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế xã hội tỉnh trong việc đánh giá và xếp loại cơ quan, đơn vị, người đứng đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ công tác hằng năm gắn với đánh giá kết quả thi đua của các đơn vị, cá nhân.

- Chỉ đạo vận hành Trung tâm Hành chính công cấp huyện theo nguyên tắc đánh giá theo kết quả, hướng tới tác động cuối cùng, chú trọng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp (đối tượng trực tiếp đánh giá kết quả thực hiện bộ máy công vụ).

- Sở Nội vụ phối hợp với Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế xã hội tỉnh đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này, định kỳ báo cáo kết quả về UBND tỉnh, trường hợp đột xuất báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để chỉ đạo, giải quyết kịp thời.

3. Trung tâm Hành chính công

Vận hành Trung tâm Hành chính công gắn với việc thay đổi tư duy trong quản lý: chuyển sang đánh giá tới kết quả cuối cùng; lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả hoạt động của các cơ quan Nhà nước. Lựa chọn cán bộ có năng lực, đào tạo kỹ năng mềm; làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu các Sở, ngành trong tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính công (TTHCC); tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với từng dịch vụ công tại Trung tâm Hành chính công; khuyến khích người dân có ý kiến phản hồi, giám sát về chất lượng phục vụ và xử lý công khai các vụ việc thể hiện yếu kém về năng lực, hạn chế về trách nhiệm; sự phối hợp; phong cách thái độ, phục vụ hoặc những nhiễu, tiêu cực (nếu có).

4. Sở Kế hoạch và Đầu tư

- Triển khai thực hiện tốt Luật Đầu tư công và quy định về đầu tư công trung hạn ở cấp huyện, xã để nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình;

đảm bảo tham gia của người dân theo quy định của pháp luật.

- Chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và Sở Tài chính tổ chức triển khai thực hiện giám sát đầu tư của cộng đồng trên địa bàn tỉnh theo quy định (Nghị định 84/2015/NĐ-CP ngày 30/9/2015 của Chính phủ về giám sát và đánh giá đầu tư); đẩy mạnh công khai, minh bạch ở cấp xã.

5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

- Hướng dẫn đảm bảo công khai minh bạch thực hiện Quyết định số 46/2016/QĐ-UBND ngày 21/12/2016 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc ban hành quy định hỗ trợ phát triển sản xuất nông nghiệp và hạ tầng nông thôn, giai đoạn 2016 - 2020 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh và Văn bản số 254/UBND-NN ngày 24/01/2017 về việc bổ sung chính sách hỗ trợ sản xuất nông nghiệp; Quyết định số 19/2015/QĐ-UBND ngày 27/05/2015 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc phê duyệt “Đề án phát triển sản xuất nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao tỉnh Bắc Ninh đến năm 2020”.

- Thực hiện tốt việc đánh giá hiện trạng, đề xuất phương án cải tạo nâng cấp, hình thức đầu tư quản lý vận hành khai thác cho từng công trình cấp nước sạch nông thôn do thôn, xã và Trung tâm nước sạch và VSMTNT quản lý vận hành và khai thác trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, nhằm hạn chế ảnh hưởng của biến đổi khí hậu, bảo vệ tài nguyên nước ngầm theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Lồng ghép Chương trình cải thiện Chỉ số PAPI vào Chương trình xây dựng nông thôn mới; nâng cao chất lượng quản trị và dịch vụ công ở các xã nông thôn mới.

6. Sở Xây dựng

- Rà soát, nghiên cứu đề xuất sửa đổi, bổ sung để cải cách quy trình và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, giảm thời gian thực hiện thủ tục cấp Giấy phép xây dựng (bao gồm thẩm định thiết kế cơ sở, thẩm định thiết kế kỹ thuật, cấp giấy phép xây dựng).

- Duy trì và tăng cường các biện pháp kiểm soát chất lượng xây dựng bao gồm cả chất lượng các quy định pháp luật về xây dựng; kiểm soát chất lượng trước khi thi công xây dựng công trình; kiểm soát chất lượng sau khi hoàn thành thi công xây dựng công trình.

- Rà soát, hoàn thiện quy trình và nghiên cứu đề xuất sửa đổi, bổ sung cải cách thủ tục hành chính, quy định liên quan đến sản xuất, cung cấp nước sạch theo hướng xã hội hóa, giảm thủ tục hành chính, thời gian thực hiện, điện tử hóa thủ tục thực hiện thỏa thuận, đấu nối, cấp và thoát nước.

7. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Thực hiện tốt việc công khai minh bạch quy hoạch/ kế hoạch sử dụng đất trên website và tại thôn xóm.

- Rà soát, ban hành các quy định mới theo hướng đơn giản hóa; phân công phân cấp và ủy quyền theo quy định của pháp luật để thực hiện tốt các thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi, nâng cao sự hài lòng của người dân liên quan đến việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

8. Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan truyền thông

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan Nhà nước, chú trọng các hoạt động truyền thông, hỗ trợ người dân tương tác với cơ quan Nhà nước thông qua sử dụng dịch vụ công trực tuyến và phản ánh ý kiến với cơ quan Nhà nước; đẩy mạnh tuyên truyền và tổ chức thực hiện tốt về Luật Tiếp cận thông tin.

- Chủ trì phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình Bắc Ninh, Báo Bắc Ninh, các cơ quan, đơn vị, địa phương đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị này; đồng thời đưa tin, bài phản ánh về kết quả triển khai thực hiện đến nhân dân để tích cực hưởng ứng và kiểm tra, giám sát.

- Đài Phát thanh và Truyền hình Bắc Ninh xây dựng chương trình phát thanh ở cơ sở, tổ chức tuyên truyền về Chỉ số PAPI gắn với nỗ lực cải cách hành chính, tăng cường chất lượng cơ sở hạ tầng và dịch vụ công, hiệu quả hoạt động của chính quyền cơ sở.

- Triển khai thực hiện tốt Luật Tiếp cận thông tin và các Nghị định hướng dẫn thi hành.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu Phát triển kinh tế xã hội khẩn trương triển khai phần mềm công nghệ di động 4P phản ánh kinh tế xã hội - cải cách hành chính - cải thiện môi trường kinh doanh tỉnh Bắc Ninh.

9. Sở Tài chính

- Hướng dẫn đảm bảo công khai minh bạch ngân sách cấp xã theo quy định Luật Ngân sách Nhà nước 2015 gắn với thực hiện Luật Đầu tư công.

- Bố trí nguồn kinh phí hợp lý để thực hiện nhiệm vụ theo Chỉ thị này.

10. Các Sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị có liên quan

Các Sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan, đơn vị có liên quan, khẩn trương nghiên cứu, rà soát lại các nội dung, các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số PAPI năm 2016 của tỉnh, qua đó xác định cụ thể những hạn chế, yếu kém và nguyên nhân; đồng thời, xây dựng kế hoạch cụ thể thực hiện các giải pháp khắc phục nhằm cải thiện thứ hạng và nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh trong năm 2017 và những năm tiếp theo.

11. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Thực hiện các giải pháp nhằm tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu biết và thực hiện được các quy định pháp luật liên quan đến đời sống; nâng cao ý thức về quyền lợi và nghĩa vụ của mình trong việc tham gia vào đời sống chính trị tại cơ sở như: bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, Trưởng thôn, khu dân cư; tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thi hành Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở cơ sở.

- Nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân; thực hiện nghiêm việc tiếp công dân theo quy định; tập trung giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

- Đưa Trung tâm Hành chính công cấp huyện vào hoạt động.

- Chỉ đạo UBND cấp xã thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan; nghiêm yết công khai và thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết (bao gồm: thủ tục, thời gian, lệ phí) tại nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị. Bố trí cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm đáp ứng sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước.

- Nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ công, góp phần cải thiện đời sống của người dân như lĩnh vực y tế, giáo dục, nước sạch, vệ sinh môi trường và an ninh, trật tự tại địa phương.

- Triển khai chương trình truyền thông về Chỉ số PAPI trên hệ thống truyền thanh cơ sở; triển khai kịp thời các nội dung có liên quan trong chương trình xây dựng nông thôn mới.

12. Đề nghị Ủy ban MTTQ tỉnh

- Chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương có liên quan, tổ chức triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng để góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền cơ sở đối với người dân.

- Triển khai các hoạt động tuyên truyền cho cán bộ mặt trận và các đoàn thể nhân dân về thực hiện nội dung Chỉ thị tiếp tục duy trì và cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2017.

13. Cải thiện chỉ số PAPI là một trong những nội dung quan trọng, là nhiệm vụ thường xuyên của các cơ quan, địa phương, đặc biệt là cấp xã, trách nhiệm phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nên cần được tiến hành đồng bộ, kiên trì, liên tục, lâu dài. Các ngành, các địa phương cần đưa mục tiêu cải thiện Chỉ số PAPI trong Chương trình hành động, kế hoạch phát triển kinh tế xã hội và kế hoạch cải cách hành chính năm 2017.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai và chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này. /

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- TT TU, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Phòng TM và CN Việt Nam (b/c);
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, Ngành thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Các Hiệp hội doanh nghiệp trong tỉnh;
- VP UBND tỉnh: LĐ, các phòng CM;
- Lưu: VT, NC, KTTH.



Nguyễn Tử Quỳnh




CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH (PAPI) BẮC NINH

(Kèm theo Chỉ thị số 06 /CT-UBND ngày 28/ 4/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh)

Nội dung	Thang điểm	Năm 2016	Mục tiêu năm 2017	Đơn vị chịu trách nhiệm
Chỉ số PAPI (chưa có trọng số)	10-60 điểm	38.03	42.10	
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	6.72	7.70	Sở Nội vụ, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
<i>1.1: Tri thức công dân về tham gia [sửa đổi năm 2016]</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.37</i>	<i>1.60</i>	
Hiểu biết của người trả lời về các vị trí dân cử (2016) (0=không biết; 2=biết rõ)	0-2 điểm	0.97	1.50	
Tỉ lệ người trả lời nêu đúng thời hạn nhiệm kỳ của vị trí trưởng thôn và Đại biểu Quốc hội (%) (2016)	0-100%	51.08%	trên 80%	
<i>1.2: Cơ hội tham gia [sửa đổi năm 2016]</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>2.13</i>	<i>2.30</i>	
Tỉ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%)	0-100%	90.76%	95.00%	
Tỉ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)	0-100%	86.81%	90.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu (%)	0-100%	85.20%	90.00%	
Tỉ lệ người trả lời trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0-100%	77.75%	90.00%	
<i>1.3: Chất lượng bầu cử</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.81</i>	<i>2.20</i>	
Tỉ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0-100%	78.28%	90.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0-100%	91.15%	96.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%)	0-100%	95.73%	99.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%)	0-100%	76.77%	85.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%)	0-100%	38.67%	60.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)	0-100%	86.65%	90.00%	
<i>1.4: Đóng góp tự nguyện</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.41</i>	<i>1.60</i>	
Tỉ 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%	69.55%	70.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/t	0-100%	55.20%	70.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	0-100%	81.57%	90.00%	
Tỉ 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%	56.68%	70.00%	
Tỉ 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%	36.41%	60.00%	
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	1-10 điểm	6.49	7.00	
<i>2.1: Danh sách hộ nghèo</i>	<i>0,33-3,33 điểm</i>	<i>2.77</i>	<i>3.00</i>	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%)	0-100%	93.87%	95.00%	
Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng)	0-100%	15.35%	10.00%	
Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng)	0-100%	34.03%	20.00%	

2.2: <i>Thu, chi ngân sách cấp xã/phường/thị trấn</i>	0,33-3,33 điểm	1.86	2.00	Sở Tài chính, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	0-100%	66.72%	80.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)	0-100%	12.98%	30.00%	
Tỉ 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%	68.26%	80.00%	
2.3: <i>Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và khung giá bồi thường thu hồi đất</i>	0,34-3,34 điểm	1.86	2.00	Sở TN&MT, Sở Tài chính HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)	0-100%	42.85%	65.00%	
Tỉ 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%	19.30%	30.00%	
Tỉ 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%	83.52%	90.00%	
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)	(2-1-3)	2.07	2.30	
Tỉ 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%	62.87%	50.00%	
Tỉ 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%	28.79%	40.00%	
Tỉ 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%	99.12%	100.00%	
Tỉ 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%	96.28%	100.00%	
Tỉ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	0-100%	55.51%	70.00%	
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	4.63	5.40	Các Sở, ban, ngành HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
3.1: <i>Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền</i>	0,33-3,33 điểm	1.91	2.20	
Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%)	0-100%	21.09%	40.00%	
Tỉ 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%	74.40%	85.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0-100%	10.54%	30.00%	
Tỉ 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%	42.21%	60.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)	0-100%	6.40%	20.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0-100%	90.79%	95.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0-100%	10.22%	20.00%	
Tỉ 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%	32.71%	50.00%	
3.2: <i>Đáp ứng kiến nghị của người dân [bắt đầu từ 2016]</i>	0,33-3,33 điểm	1.16	1.50	
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã góp ý xây dựng với chính quyền (%)	0-100%	38.09%	50.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết việc góp ý xây dựng với chính quyền đem lại kết quả tốt (%)	0-100%	83.94%	90.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã gửi khiếu nại cán bộ lên chính quyền (%)	0-100%	0.21%		
Tỉ lệ người trả lời cho biết khiếu nại của họ đã được trả lời thỏa đáng (%)	0-100%	0.00%	60.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã gửi tố cáo cán bộ lên chính quyền (%)	0-100%	0.00%		
Tỉ lệ người trả lời cho biết tố cáo của họ đã được trả lời thỏa đáng (%)	0-100%	0.00%		
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã cùng người khác ký đơn tập thể khiếu nại chính quyền (%)	0-100%	0.21%		
Tỉ lệ người trả lời cho biết khiếu nại tập thể của họ đã được trả lời thỏa đáng (%)	0-100%	59.28%	80.00%	
3.3: <i>Hiệu quả của Ban Thanh tra Nhân dân [sửa đổi năm 2016]</i>	0,34-3,34 điểm	1.56	1.70	
Tỉ lệ người trả lời cho biết xã/phường có Ban Thanh tra nhân dân (%)	0-100%	72.29%	90.00%	

Tỉ lệ người trả lời cho biết ban Thanh tra nhân dân hoạt động có hiệu quả (%)	0-100%	79.15%	90.00%	
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	5.72	6.30	
<i>4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.52</i>	<i>1.70</i>	
Tỉ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%)	0-100%	67.04%	80.00%	Sở Tài chính, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng	0-100%	51.95%	70.00%	Sở Tài nguyên và Môi trường HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%)	0-100%	50.22%	70.00%	Sở Xây dựng, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
<i>4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.64</i>	<i>1.70</i>	
Tỉ 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%	39.62%	60.00%	Sở Y tế, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm h	0-100%	57.73%	80.00%	Sở Giáo dục và Đào tạo HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
<i>4.3: Công bằng trong xin việc làm trong khu vực công</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>0.80</i>	<i>1.00</i>	Sở Nội vụ, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%)	0-100%	19.07%	50.00%	
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	1.50	3.00	
<i>4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.76</i>	<i>1.90</i>	Các Sở, ban, ngành, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hỏi lộ trong 12 tháng vừa qua (%)	0-100%	87.57%	95.00%	
Tỉ lệ người trả lời biết về Luật Phòng chống tham nhũng (%)	0-100%	51.65%	70.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%)	0-100%	34.55%	60.00%	
Mức tiền đòi hỏi lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)	~VNĐ	11,696	giảm xuống	
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hỏi lộ (%)	0-100%	3.08%	tăng lên	
<i>Một số tiêu chí về trải nghiệm [không thuộc cơ cấu chỉ số nội dung 4]</i>				
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã đưa 'lót tay' khi đi làm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0-100%	26.53%	giảm xuống	Sở Tài nguyên và Môi trường HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã

				
Số tiền 'đưa lót tay' khi làm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (VND)	~VND	163,097	giảm xuống	Sở Tài nguyên và Môi trường HĐND, UBND, UBMTTQ cấp, huyện xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã 'bồi dưỡng' khi đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện công tuyến huyện, quận (%)	0-100%	28.63%	giảm xuống	Sở Y tế, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Số tiền 'bồi dưỡng' cán bộ y tế khi đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện công tuyến huyện, quận (VND)	~VND	1,615,336	giảm xuống	Sở Y tếHĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Số tiền 'bổ dưỡng' Ban Giám hiệu, giáo viên trường tiểu học công lập nơi con em đang học tập (VND)	~VND	160,809	giảm xuống	Sở Giáo dục và Đào tạo, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công	1-10 điểm	7.04	7.60	
<i>5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.83</i>	<i>2.00</i>	Các Sở, ban, ngành, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời được hỏi đã đi lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương trong 12 tháng qua (%)	0-100%	35.88%		
Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí) [áp dụng từ 2016]	0-4 điểm	3.94	4.00	
Mức độ hài lòng với dịch vụ chứng thực, xác nhận đã làm (5 điểm)	0-5 điểm	4.41	4.70	
<i>5.2: Thủ tục xin cấp phép xây dựng</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.79</i>	<i>1.90</i>	Sở Xây dựng, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ hộ gia đình của người được hỏi đã làm thủ tục xin cấp phép xây dựng (%)	0-100%	1.96%		
Tỉ 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%	96.15%	98.00%	
Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được giấy phép xây dựng (%)	0-100%	96.73%	100.00%	
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về giấy phép xây dựng (4 tiêu chí) [áp dụng từ 2016]	0-4 điểm	3.77	3.90	
Mức độ hài lòng với dịch vụ cấp giấy phép xây dựng đã nhận được (5 điểm)	0-5 điểm	4.18	4.50	
<i>5.3: Thủ tục liên cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.48</i>	<i>1.60</i>	Sở Tài nguyên và Môi trường HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ hộ gia đình của người trả lời đã làm thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0-100%	8.03%		
Tỉ 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%	49.70%	70.00%	
Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0-100%	80.46%	90.00%	
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí) [áp dụng từ 2016]	0-4 điểm	2.74	3.00	
Mức độ hài lòng với dịch vụ cấp giấy CNQSD đất đã nhận được (5 điểm)	0-5 điểm	3.12	3.50	
<i>5.4: Thủ tục hành chính cá nhân do UBND cấp xã/phường thực hiện</i>	<i>0,25-2,5 điểm</i>	<i>1.94</i>	<i>2.10</i>	Các Sở, ban, ngành, HĐND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã



Tỉ lệ người trả lời đã đi làm ≥ 1 loại thủ tục ở UBND xã/phường (%)	0-100%	38.42%		
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (4 tiêu chí) [áp dụng từ 2016]	0-4 điểm	3.61	3.80	
Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục (%)	0-100%	98.73%	100.00%	
Mức độ hài lòng với dịch vụ thủ tục hành chính đã nhận được từ UBND xã/phường/thị trấn (5 điểm)	0-5 điểm	4.07	4.50	
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	7.43	8.10	
6.1: Y tế công lập	0,25-2,5 điểm	2.11	2.30	Sở Y tế, HỖND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời có bảo hiểm y tế (%)	0-100%	86.54%	90.00%	
Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	0-4 điểm	3.51	3.70	
Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4.44	4.60	
Tỉ lệ người trả lời cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	0-100%	89.20%	95.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	0-100%	89.74%	95.00%	
Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	0-10 điểm	7.34	8.00	
6.2: Giáo dục tiểu học công lập	0,25-2,5 điểm	1.71	1.90	Sở Giáo dục và Đào tạo HỖND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	KM	1		
Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	PHÚT	10		
Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4.16	4.50	
Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (9 tiêu chí)	0-9 điểm	4.74	6.00	
6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	0,25-2,5 điểm	1.94	2.10	Sở Tài nguyên và Môi trường HỖND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Tỉ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình mình đã dùng điện lưới (%)	0-100%	100.00%	100.00%	
Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1-4 điểm	3.03	3.50	
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	3.50	3.70	
Tỉ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước an uống chính (%) (5=Trạm cấp nước)	0-100%	28.17%	50.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	0-100%	7.19%	4.00%	
6.4: An ninh, trật tự địa bàn khu dân cư	0,25-2,5 điểm	1.66	1.80	Công an tỉnh, HỖND, UBND, UBMTTQ cấp huyện, xã
Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (0=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	0-3 điểm	2.21	2.50	
Tỉ lệ người trả lời cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	0-100%	6.68%	30.00%	
Tỉ lệ người trả lời cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	0-100%	12.89	dưới 10%	