

THÔNG BÁO

**Kết luận của đồng chí Hồ Tiến Thiệu, Chủ tịch UBND tỉnh,
Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh tại Hội nghị phân tích
kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính nhà nước (SIPAS); Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX)
tỉnh Lạng Sơn năm 2023**

Ngày 17/5/2024, đồng chí Hồ Tiến Thiệu, Chủ tịch UBND tỉnh, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh đã chủ trì Hội nghị phân tích kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS); Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) tỉnh Lạng Sơn năm 2023, Hội nghị được tổ chức trực tiếp kết hợp trực tuyến với điểm cầu 11 huyện, thành phố. Tham dự hội nghị có đồng chí Đoàn Thị Hậu, Chủ tịch HĐND tỉnh; đồng chí Dương Xuân Huyền, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh, Phó Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh; đồng chí Nguyễn Hoàng Tùng, Chủ tịch Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; đại diện lãnh đạo: Hội Cựu chiến binh tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Lạng Sơn, Bưu điện tỉnh, Công ty Điện lực Lạng Sơn và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; thành viên Tô Thư ký giúp việc Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh; Thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính các huyện, thành phố và công chức chuyên môn có liên quan.

Sau khi nghe báo cáo kết quả công bố Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAR INDEX năm 2023 của tỉnh Lạng Sơn; ý kiến tham luận của các thành phần dự Hội nghị, đồng chí Hồ Tiến Thiệu, Chủ tịch UBND tỉnh, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh kết luận như sau:

Quán triệt quan điểm và nhận thức về cải cách hành chính là một trong những khâu đột phá góp phần thu hút đầu tư, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp; cải cách hành chính phải gắn với nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy và hành động sáng tạo; đổi mới lề lối làm việc và phong cách phục vụ của cán bộ, công chức đối với người dân, doanh nghiệp.

1. Về kết quả đạt được

Năm 2023, với sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh và sự chung tay của các cấp, các ngành trong thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC), cả 02 chỉ số của tỉnh đã có sự cải thiện so với năm 2022. Cụ thể, chỉ số PAR INDEX đạt 85,94%, xếp hạng 47/63 tỉnh, thành phố,

tăng 07 bậc so với năm 2022; Chỉ số SIPAS đạt 79,30%, xếp hạng 55/63 tỉnh, thành phố, tăng 04 bậc so với năm 2022.

Trong đó, chỉ số PAR INDEX có 04/08 lĩnh vực cải thiện đáng kể so với năm 2022 gồm: Tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và kinh tế - xã hội của tỉnh: xếp hạng 18/63 tỉnh, thành phố (tăng 43 bậc); Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số: xếp hạng 25/63 tỉnh, thành phố (tăng 33 bậc); Cải cách chế độ công vụ: xếp hạng 28/63 tỉnh, thành phố (tăng 31 bậc); Cải cách tổ chức bộ máy: xếp hạng 33/63 tỉnh, thành phố (tăng 12 bậc).

2. Hạn chế và nguyên nhân

Mặc dù Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAR INDEX năm 2023 đã có sự cải thiện về điểm số và thứ hạng, tuy nhiên mức độ cải thiện còn chậm, chưa tương xứng với nỗ lực của tỉnh trong việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp CCHC phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Cụ thể:

2.1. Đối với Chỉ số SIPAS:

Phương pháp xác định Chỉ số SIPAS đo lường mức độ hài lòng của người dân được thực hiện với 02 nội dung và 9 nhóm chỉ tiêu. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với 02 nội dung như sau:

a) Nội dung xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: đạt 78,86%, xếp hạng 56/63 tỉnh, thành phố. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với 4 nhóm tiêu chí của nội dung này như sau:

- Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước đạt 79,95%, xếp hạng 44/63 tỉnh, thành phố; còn có 20,05% người dân được hỏi chưa hài lòng đối với hình thức cung cấp thông tin và nội dung thông tin về các chính sách của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 78,75%, xếp hạng 52/63 tỉnh, thành phố; còn có 21,25% người dân được hỏi chưa hài lòng đối với hình thức cơ quan nhà nước xin ý kiến góp ý đối với các chính sách và hình thức tiếp nhận phản hồi về tác động, kết quả của chính sách đối với cuộc sống người dân.

- Chất lượng chính sách đạt 78,88%, xếp hạng 56/63 tỉnh, thành phố; còn có 21,12% người dân được hỏi chưa hài lòng với các chính sách về phát triển kinh tế, khám, chữa bệnh, giáo dục phổ thông, trật tự, an toàn xã hội, giao thông đường bộ, điện, nước sinh hoạt, an sinh xã hội, cải cách hành chính.

- Kết quả tác động của chính sách đạt 78,64%, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố; còn có 21,36% người dân được hỏi cho rằng chính sách của địa phương chưa góp phần làm tốt hơn đối với: Kinh tế gia đình của người dân; kinh tế - xã hội của địa phương; Bệnh viện công lập ở địa phương; trường phổ thông công lập; trật tự, an toàn xã hội; đường bộ, giao thông; điện, nước sinh hoạt; an sinh xã hội; cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ.

b) Nội dung về việc cung ứng dịch vụ hành chính công: đạt 79,94%, xếp

hạng 50/63 tỉnh, thành phố. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với 5 nhóm tiêu chí của nội dung này như sau:

- Tiếp cận dịch vụ đạt 80,18%, xếp hạng 47/63 tỉnh, thành phố; còn có 19,82% người dân được hỏi đánh giá bộ phận một cửa hướng dẫn chưa rõ ràng, dễ thấy; chưa có đầy đủ ghế ngồi, bàn viết; chưa có trang thiết bị đầy đủ.

- Thủ tục hành chính đạt 80%, xếp hạng 51/63 tỉnh, thành phố; còn có 20% người dân đánh giá quy định thủ tục hành chính được niêm yết tại bộ phận một cửa chưa dễ thấy, dễ đọc; thành phần hồ sơ, phí, lệ phí phải nộp và thời gian giải quyết thủ tục hành chính chưa đúng quy định.

- Công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 80,24%, xếp hạng 49/63 tỉnh, thành phố; còn có 19,76% người dân được hỏi đánh giá công chức có thái độ giao tiếp chưa lịch sự, tôn trọng người dân; hướng dẫn hồ sơ chưa dễ hiểu, đầy đủ; chưa tuân thủ quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Kết quả dịch vụ đạt 80,05%, xếp hạng 51/63 tỉnh, thành phố; còn có 19,95% người dân phản ánh kết quả giải quyết TTHC chưa được trả đúng hẹn, thông tin chưa đầy đủ, chính xác, chưa bảo đảm công bằng.

- Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đạt 79,24%, xếp hạng 51/63 tỉnh, thành phố; còn có 20,76% người dân đánh giá tại bộ phận một cửa việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khó thực hiện; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị chưa đúng quy định; thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị chưa kịp thời.

2.2. Đối với Chỉ số PAR INDEX:

Còn có 04/08 lĩnh vực có sự sụt giảm thứ hạng, gồm:

a) Công tác Chỉ đạo điều hành CCHC xếp hạng 43/63 tỉnh, thành phố (giảm 33 bậc so với năm 2022). Lý do: chưa đủ 03 sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trên địa bàn tỉnh; có 02/86 nhiệm vụ Chính phủ giao thực hiện chậm hạn.

b) Cải cách thể chế xếp hạng 59/63 tỉnh, thành phố (giảm 20 bậc so với năm 2022). Lý do chủ yếu là: việc xử lý chưa kịp thời 02 văn bản trái pháp luật theo kiến nghị của cơ quan có thẩm quyền¹; cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý và đại biểu HĐND tỉnh được khảo sát, điều tra xã hội học đánh giá chưa cao về chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành.

c) Cải cách tài chính công xếp hạng 60/63 tỉnh, thành phố (giảm 18 bậc so với năm 2022). Lý do: Tỷ lệ thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước chưa đạt 100%; còn có sai phạm trong thực hiện quy định về việc sử dụng kinh phí nguồn từ ngân sách nhà nước; trong năm không có thêm đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên; tỷ lệ giảm chi trực tiếp ngân sách cho đơn vị sự nghiệp công lập so với năm 2021 còn thấp; lãnh đạo quản lý còn chưa đánh giá cao về thực hiện công tác tài chính, ngân sách, quản lý sử dụng tài sản công, cơ chế tự chủ...

¹ Quyết định số 16/2021/QĐ-UBND ngày 02/7/2021; Quyết định số 14/2021/QĐ-UBND ngày 03/6/2021 (trách nhiệm tham mưu thuộc Sở Xây dựng)

d) Cải cách thủ tục hành chính xếp hạng 31/63 tỉnh, thành phố (giảm 03 bậc). Lý do: chưa bảo đảm tỷ lệ 100% thủ tục hành chính được công bố công khai và giải quyết trên Cổng dịch vụ công quốc gia, của tỉnh; vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại phòng chuyên môn; cơ sở vật chất của bộ phận một cửa chưa đảm bảo.

đ) Ngoài ra một số lĩnh vực tuy có sự cải thiện về điểm số và thứ hạng nhưng vẫn còn có tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đạt điểm tối đa như: Tỷ lệ giảm số lượng đơn vị sự nghiệp so với năm 2021 chưa đạt theo quy định; lãnh đạo quản lý chưa đánh giá cao về việc sắp xếp tổ chức bộ máy và thực hiện phân cấp, phân quyền; trong năm có lãnh đạo cấp sở, ngành, huyện và tương đương bị kỷ luật; có cán bộ, công chức cấp xã không đạt chuẩn; lãnh đạo quản lý chưa đánh giá cao về tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng, chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; tỷ lệ số dịch vụ dữ liệu có trên nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia được đưa vào sử dụng chính thức; tỷ lệ thủ tục hành chính được triển khai thanh toán trực tuyến, tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến chưa cao; lãnh đạo quản lý chưa đánh giá cao chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

3. Phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới

Để tiếp tục nâng cao chất lượng công tác CCHC trên địa bàn tỉnh, góp phần cải thiện, nâng cao Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAR INDEX của tỉnh trong năm 2024 và những năm tiếp theo, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố cần tập trung triển khai, thực hiện đồng bộ, có hiệu quả các nội dung sau:

3.1. Nâng cao vai trò của Ban Chỉ đạo CCHC các cấp, các ngành trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo công tác CCHC tại các cơ quan, đơn vị, từ đó tạo sự chuyển biến về chất lượng công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.

3.2. Tăng cường, đổi mới phương pháp tuyên truyền về CCHC, góp phần nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý và đại biểu HĐND tỉnh trong việc trả lời phiếu khảo sát, điều tra xã hội học đánh giá các chỉ số CCHC bảo đảm công tâm, khách quan, công bằng, đúng thực tế. Tăng cường bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về CCHC cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời cho người dân và tổ chức về các TTHC, tạo điều kiện thuận lợi nhất trong việc giải quyết, cung cấp các TTHC, kịp thời giải quyết, tháo gỡ các vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức. Đồng thời, nâng cao nhận thức về CCHC, tăng cường sự tham gia của người dân và tổ chức trong triển khai CCHC, giám sát quá trình thực hiện CCHC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

3.3. Triển khai thực hiện có hiệu quả Phong trào thi đua “*Đẩy mạnh hiện đại hoá Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn*” do UBND tỉnh phát động² nhằm từng bước nâng cao chất lượng hoạt động tại Bộ

² Tại Kế hoạch số 87/KH-UBND ngày 10/5/2024 của UBND tỉnh

phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo hướng hiện đại hoá, hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng, thứ hạng các Chỉ số của tỉnh.

3.4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đánh giá việc triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC tại các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là cấp cơ sở nhằm phát hiện, kịp thời chấn chỉnh các nội dung chưa thực hiện tốt, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.

3.5. Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC với trách nhiệm của người đứng đầu, coi đây là một trong các tiêu chí làm căn cứ đánh giá, xếp loại thực hiện nhiệm vụ hằng năm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3.6. Căn cứ kết quả phân tích Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAR INDEX của tỉnh năm 2023 và Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 14/5/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh Lạng Sơn năm 2024, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương xây dựng Kế hoạch nâng cao các chỉ số (SIPAS, PAR INDEX, PAPI) năm 2024 nhằm khắc phục những chỉ số chưa đạt điểm, điểm thấp, giảm thứ hạng và phát huy những chỉ số có thứ hạng cao bảo đảm hiệu quả và đúng tiến độ đề ra. Thời gian hoàn thành việc ban hành kế hoạch trước ngày 10/6/2024 (*các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thành phố báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp, theo dõi; Sở Nội vụ báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện, đề xuất xử lý đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện chưa nghiêm*).

3.7. Một số nhiệm vụ cụ thể khác

a) Sở Nội vụ: (i) quan tâm hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các huyện, thành phố xây dựng các sáng kiến, giải pháp mới về CCHC trên địa bàn tỉnh bảo đảm số lượng, chất lượng theo yêu cầu của Bộ Nội vụ; (ii) chủ trì, tham mưu Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh ban hành kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2024, trong đó lưu ý phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh đi kiểm tra đến tận cơ sở, chịu trách nhiệm trước Trưởng Ban chỉ đạo CCHC tỉnh về các nội dung, nhiệm vụ được phân công; (iii) nghiên cứu, chủ động tham mưu, đề xuất hoặc hướng dẫn theo thẩm quyền trong việc lấy kết quả thực hiện công tác CCHC để làm căn cứ đánh giá xếp loại cuối năm đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương; (iv) tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả xây dựng Kế hoạch nâng cao các Chỉ số (SIPAS, PAR INDEX, PAPI) trước ngày 15/6/2024.

b) Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo: tăng cường chỉ đạo đối với công tác nâng cao mức độ tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc. Yêu cầu Lãnh đạo Sở Y tế tập trung chỉ đạo, bám nắm công việc, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc để bảo đảm tiến độ hoàn thành mục tiêu: Trung tâm Y tế huyện Hữu Lũng tự bảo đảm chi thường xuyên năm 2024.

c) Yêu cầu Chủ tịch UBND các huyện, thành phố:

- Quan tâm chỉ đạo, lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã có trình độ, năng lực; nâng cao tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, quán triệt tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, nhất là công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã phải tôn trọng, đúng mực, cởi mở, lịch sự nhằm nâng mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Khẩn trương nghiên cứu, áp dụng mô hình chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bưu điện huyện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Trảng Định để áp dụng trên địa bàn, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức của người dân, doanh nghiệp; người dân được tiếp cận, phục vụ và thụ hưởng các dịch vụ hành chính công theo hướng văn minh, hiện đại; đồng thời, sắp xếp, sử dụng biên chế công chức, viên chức phù hợp, hiệu quả.

- Chỉ đạo, đôn đốc các xã, phường, thị trấn khẩn trương xây dựng Kế hoạch nâng cao các chỉ số (SIPAS, PAR INDEX, PAPI) năm 2024, tổng hợp kết quả, báo cáo Sở Nội vụ theo thời hạn quy định.

UBND tỉnh thông báo để các cơ quan, đơn vị liên quan biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Các thành phần tham gia họp (theo GM số 188/GM-UBND);
- C, PCVP UBND tỉnh, các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, NC (TPT).

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Trịnh Tiến Duy