

**THAM LUẬN**  
**CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG**  
**TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2011 (PAPI 2011)**

Trong công cuộc xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền Việt Nam xã hội chủ nghĩa, của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân, trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả thì đẩy mạnh cải cách nền hành chính nhà nước là một trong những nhiệm vụ trọng tâm được Đảng và Nhà nước ta quan tâm thực hiện.

Với Quảng Nam, sau hơn 10 năm thực hiện Chương trình tổng thể cải cách nền hành chính (2001-2010) trên cả bốn nội dung bước đầu đạt được những kết quả tích cực. Chính quyền các cấp trong tỉnh đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật nhằm cải cách thủ tục hành chính, rà soát những văn bản không còn phù hợp, bất cập, chồng chéo, xóa bỏ các thủ tục rườm rà, gây phiền hà cho công dân và doanh nghiệp. Bộ máy tổ chức hành chính các cấp tiếp tục được quan tâm đổi mới, kiện toàn; đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tiếp tục được đào tạo, bồi dưỡng có chất lượng, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới; chủ động cải cách tài chính công theo quy định của Trung ương từng bước đi vào chiều sâu, tạo ra những chuyển biến đáng ghi nhận, từng bước đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Kể từ năm 2009, bộ chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh-PAPI được áp dụng ở nước ta để phân tích định lượng đánh giá một cách khách quan, khoa học, chính xác mức độ hiệu quả của công tác quản trị và hành chính công dựa vào trải nghiệm của người dân khi tiếp xúc, giao dịch với cơ quan hành chính các cấp. Những kết quả được phân tích trong Báo cáo PAPI góp phần quan trọng vào quá trình cải thiện hiệu quả công tác điều hành, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh.

### **I. KẾT QUẢ PAPI 2011 Ở QUẢNG NAM**

Theo Báo cáo PAPI 2011, tỉnh Quảng Nam là địa phương thuộc khu vực duyên hải Nam Trung Bộ, được đánh giá nằm trong nhóm các tỉnh, thành phố đạt điểm (chỉ số PAPI) trung bình cao trong hệ thống thứ hạng 4 bậc gồm: Nhóm có điểm cao nhất, nhóm đạt điểm trung bình cao, nhóm đạt điểm trung bình thấp và nhóm có điểm thấp nhất. Về thứ bậc, tỉnh Quảng Nam đứng thứ 3/9 tỉnh, thành phố trong khu vực, sau Bình Định và Đà Nẵng.

Cụ thể,

1. Chỉ số nội dung “*Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở*”: Quảng Nam nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao (5.33), cao hơn điểm số trung bình toàn quốc (5.30), đứng thứ 32/63 tỉnh, thành phố trên toàn quốc. Tuy nhiên, trong nội dung thành phần “*Tri thức của người dân tham gia nêu đúng về thời hạn nhiệm kỳ của vị trí Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố đạt thấp nhất (0,25%)*”.

2. Chỉ số nội dung “*Tính công khai, minh bạch ở địa phương*”: Quảng Nam đạt điểm trung bình cao và đứng thứ 27/63 tỉnh, thành phố trên toàn quốc.

3. Chỉ số nội dung “Về trách nhiệm giải trình với người dân”: Quảng Nam nằm trong nhóm có điểm số trung bình thấp, đứng thứ 40/63 tỉnh, thành toàn quốc.

4. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong lĩnh vực công”: Quảng Nam thuộc nhóm đạt điểm cao nhất, đứng thứ 9/63 tỉnh, thành toàn quốc. Tuy nhiên, chỉ số kiểm soát tham nhũng trong lĩnh vực y tế (với câu hỏi: Số tiền chi ngoài quy định cho y, bác sỹ khi khám chữa bệnh) vẫn còn ở mức trung bình thấp.

5. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”: Quảng Nam thuộc nhóm có điểm số thấp nhất, đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố toàn quốc.

6. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”: Quảng Nam thuộc nhóm đạt điểm số trung bình cao, đứng thứ 20/63 tỉnh, thành phố toàn quốc. Đặc biệt, chỉ số nội dung thành phần cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực y tế công lập (Người nghèo được hỗ trợ mua bảo hiểm y tế; trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khi khám chữa bệnh) đạt điểm số cao nhất (2,1) so với điểm số trung bình của toàn quốc là (1,75).

## II. SO SÁNH VỚI CÁC ĐỊA PHƯƠNG TRONG VÙNG DUYÊN HẢI NAM TRUNG BỘ

Quảng Nam là địa phương nằm trong nhóm 9 tỉnh, thành phố vùng duyên hải Nam Trung Bộ và là một trong 5 tỉnh thuộc vùng kinh tế trọng điểm miền Trung. Theo Báo cáo PAPI 2011, tỉnh Bình Định có điểm số cao nhất (38,461), tỉnh Quảng Nam là tỉnh duy nhất trong khu vực thuộc nhóm có điểm số trung bình cao, đứng thứ 3 sau Bình Định và thành phố Đà Nẵng, tỉnh Quảng Ngãi có điểm số thấp nhất trong vùng (34,662).

So sánh ở từng nội dung cụ thể trong hệ thống chỉ báo PAPI 2011 cho thấy:

### 1. Nội dung tham gia của người dân ở cấp cơ sở:

Ở nội dung này, tỉnh Bình Định thuộc nhóm đạt điểm cao nhất, tỉnh Quảng Nam thuộc nhóm có chỉ số đạt trung bình cao, đứng thứ 3/9 tỉnh, thành phố.

Việc tham gia của người dân trong các quyết định và quy trình đóng góp cho các công trình công cộng, phúc lợi xã hội ở xã, phường, thị trấn của cả 9 tỉnh, thành phố duyên hải Nam Trung Bộ còn hạn chế. Đặc biệt, tỉnh Bình Thuận được đánh giá ở tỷ lệ người dân tham gia đóng góp tự nguyện cho công trình ở xã đạt thấp nhất (10,11%) so với mức trung bình của toàn quốc (47,90%). Trong khi đó, chất lượng tham gia bầu cử thể hiện qua tỷ lệ người dân cho biết hình thức bầu Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín ở Đà Nẵng đạt thấp nhất (17,07%) so với mức trung bình chung của cả nước (86,47%). Cơ hội tham gia của người dân thể hiện qua tỷ lệ người dân trực tiếp tham gia bầu cử Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố ở Quảng Ngãi đạt cao nhất (95,84%). Riêng tỉnh Quảng Nam chỉ số Tri thức công dân về tham gia thể hiện qua việc tỷ lệ người dân nêu đúng nhiệm kỳ của Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố là 2,5 năm ở mức thấp nhất (0,23%) so với mức trung bình của cả nước (6,97%). Điều này cho thấy, sự tham gia của người dân ở cơ sở ở Quảng Nam vẫn chưa thật sự thực chất.

## **2. Nội dung công khai, minh bạch:**

Tỉnh Quảng Nam đứng thứ 1/9 tỉnh, thành phố trong khu vực và trên điểm trung bình chung của toàn quốc. Điều này cho thấy, sự cố gắng của chính quyền các cấp tỉnh Quảng Nam trong việc công khai, minh bạch, cung cấp thông tin kịp thời tới người dân về các chính sách bảo trợ xã hội cho người nghèo; thu chi ngân sách cấp xã và quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất bồi thường khi Nhà nước thu hồi... đảm bảo khá tốt quyền “được biết” của nhân dân theo quy định của Pháp lệnh Thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn. Tiếp sau Quảng Nam, mức độ công khai, minh bạch trong việc lập danh sách hộ nghèo ở các tỉnh Bình Định, Khánh Hòa và Thừa-Thiên-Huế được đánh giá cao hơn so với các tỉnh thành khác trong khu vực. Riêng Quảng Ngãi, người dân đánh giá khá tốt về mức độ công khai, minh bạch trong thu chi ngân sách cấp xã. Tuy nhiên, vấn đề còn tồn tại ở cả 9 tỉnh, thành phố trong khu vực (cũng như trên phạm vi toàn quốc) là mức độ công khai, minh bạch về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất còn nhiều hạn chế, nhất là Khánh Hòa, Ninh Thuận và Thừa-Thiên-Huế cần nỗ lực hơn nữa để nâng cao mức độ công khai, minh bạch ở nội dung này.

## **3. Về trách nhiệm giải trình với người dân:**

Về nội dung này, tỉnh Bình Định là địa phương đạt số điểm cao nhất so với các địa phương khác trong khu vực, tiếp đến là thành phố Đà Nẵng. Điểm mạnh của Bình Định là người dân đánh giá cao về tổ chức và hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân ở địa phương, trong khi đó với Đà Nẵng người dân hài lòng về hoạt động của Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng. Người dân Ninh Thuận và Đà Nẵng dường như khá hài lòng với mức độ hiệu quả trong quan hệ với chính quyền địa phương (thông qua việc người dân tiếp xúc với Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố và cán bộ cấp xã) khi có vấn đề cần đến chính quyền giải quyết. Trong khi đó, tỉnh Quảng Ngãi được đánh giá với điểm thấp nhất ở mức độ và hiệu quả người dân tiếp xúc với chính quyền (việc người dân góp ý xây dựng với chính quyền). Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng ở Khánh Hòa được thành lập ít nhất.

Tỉnh Quảng Nam thuộc nhóm có điểm số trung bình thấp, đứng thứ 6/9 tỉnh, thành phố trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ và đứng thứ 40/63 tỉnh, thành phố trên toàn quốc.

## **4. Nội dung kiểm soát tham nhũng trong khu vực công:**

Tỉnh Quảng Nam và Bình Định là 2 trong số 9 địa phương trong khu vực đạt điểm cao nhất (Quảng Nam đứng thứ 2/9 tỉnh, thành phố trong khu vực và đứng thứ 9/63 tỉnh, thành toàn quốc). Tuy nhiên, việc kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công y tế của Quảng Nam thực hiện chưa đạt yêu cầu, thể hiện qua việc người dân phải đưa thêm tiền ngoài quy định cho y, bác sỹ khi khám chữa bệnh còn ở mức trung bình cao.

Điều này chứng tỏ người dân đánh giá cao quyết tâm và hiệu quả của công tác phòng, chống tham nhũng của chính quyền các cấp tỉnh Quảng Nam trong thời gian qua. Mặc dù được đánh giá cao hơn một số địa phương khác trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ nhưng điểm số ở nội dung thành phần này của tỉnh Quảng Nam

vẫn đạt chưa cao. Nghĩa là vẫn còn nhiều việc phải tập trung thực hiện một cách quyết liệt, toàn diện hơn về kiểm sát tham nhũng trong khu vực công tại tỉnh Quảng Nam nói riêng và trong khu vực nói chung.

Với tỉnh Quảng Ngãi, việc kiểm soát tham nhũng trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất được thực hiện tốt nhất, thể hiện qua tỷ lệ người dân cho biết phải đưa tiền thêm ngoài quy định để được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở mức thấp nhất (0,22%) so với mức trung bình của cả nước (48,75%). Ngược lại, việc kiểm soát tham nhũng trong lĩnh vực y tế công ở Quảng Ngãi đạt thấp, thể hiện qua tỷ lệ người dân được hỏi phải đưa thêm tiền ngoài quy định cho y, bác sỹ khi khám chữa bệnh ở mức cao nhất (100%) so với mức trung bình toàn quốc (50,18%).

Vấn đề tồn tại của cả 9 tỉnh, thành phố trong khu vực khiến điểm trung bình chung của lĩnh vực nội dung này chưa cao là ở chỗ người dân cho rằng khi tuyển dụng nhân lực vào khu vực Nhà nước vẫn còn nặng tính “vị thân”, nghĩa là cần có “mối quan hệ” để xin việc vào Nhà nước là rất quan trọng. Đây không phải là vấn đề riêng của khu vực mà là của cả nước bởi điểm số ở nội dung thành phần này của 63 tỉnh, thành phố đều thấp. Trong số 9 tỉnh, thành phố trong khu vực thì Phú Yên, tình trạng “vị thân” dường như phổ biến hơn cả. Chính quyền tỉnh Bình Định được người dân đánh giá là có quyết tâm cao trong phòng, chống tham nhũng. Trong khi đó, thành phố Đà Nẵng và tỉnh Thừa-Thiên-Huế được đánh giá thấp hơn về quyết tâm phòng, chống tham nhũng của chính quyền các cấp.

#### **5. Nội dung thủ tục hành chính công:**

Quảng Nam là 1 trong 6 tỉnh, thành phố trong khu vực đạt điểm thấp nhất (Quảng Nam đứng thứ 7/9 tỉnh, thành phố). Chỉ riêng Đà Nẵng là địa phương duy nhất trong khu vực nằm trong số những tỉnh đứng đầu ở lĩnh vực nội dung này.

Ở từng nội dung thành phần cụ thể: Người dân Quảng Ngãi than phiền về thủ tục cấp giấy phép xây dựng nhưng lại hài lòng về dịch vụ chứng thực, xác nhận ở cấp xã. Nhân dân Khánh Hòa chưa hài lòng về thủ tục liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và dịch vụ hành chính về chứng thực, xác nhận. Vấn đề công khai, minh bạch về mức phí phải nộp, mức độ chuyên nghiệp và thái độ của công chức thừa hành ở lĩnh vực này của các địa phương cần được củng cố hơn nữa.

Về thủ tục liên quan đến quyền sử dụng đất, Đà Nẵng là địa phương duy nhất trong 9 tỉnh, thành phố trong khu vực duyên hải Nam Trung Bộ được nhân dân đánh giá là khá hài lòng với dịch vụ hành chính này.

Chỉ số trên đây thể hiện rõ những hạn chế, tồn tại cần được tập trung khắc phục trong thời gian tới của tỉnh Quảng Nam trong việc cung ứng dịch vụ và xử lý thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính ở địa phương liên quan đến cấp giấy phép xây dựng, cấp mới, cấp đổi hoặc sang tên giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở cấp huyện và cấp xã. Rõ ràng mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ chứng thực, xác nhận của các cấp chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Nam vẫn chưa cao.

## **6. Về cung ứng dịch vụ công:**

Thành phố Đà Nẵng là địa phương đứng đầu danh sách trong khu vực và toàn quốc. 2 địa phương thuộc nhóm đạt điểm cao nhất lĩnh vực này là Bình Định và Thừa-Thiên-Huế. Trong khi đó, Quảng Ngãi và Phú Yên thuộc về nhóm đạt điểm thấp nhất. Quảng Nam đứng thứ 5/9 tỉnh, thành phố thuộc nhóm đạt điểm trung bình cao. Riêng với dịch vụ y tế công lập thì người dân Quảng Nam khá hài lòng ở bệnh viện tuyến huyện, người nghèo được hỗ trợ mua bảo hiểm y tế; trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khi khám chữa bệnh) đạt điểm số cao nhất (2,1) so với điểm số trung bình của toàn quốc là (1,75). Trong khi đó, người dân Bình Thuận tương đối hài lòng với dịch vụ giáo dục tiểu học công lập, song phản ánh tình hình an ninh, trật tự tại địa phương chưa đảm bảo tốt.

Nhìn chung, các dịch vụ công được coi là đóng vai trò then chốt trong việc cải thiện điều kiện sống của người dân như y tế, giáo dục, nước sạch và tình hình an ninh, trật tự ở địa bàn khu dân cư nhưng tỉnh Quảng Nam vẫn chỉ nằm trong nhóm những địa phương có điểm số trung bình cao (chưa đạt cao nhất). Do đó, cần phải có những giải pháp hữu hiệu hơn để nhanh chóng cải thiện chỉ số này trong thời gian đến.

## **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ ĐỀ XUẤT PAPI 2012**

### **1. Đánh giá chung**

Trong quá trình thực hiện cải cách hành chính, việc người dân tích cực tham gia thực hiện và phản ánh với các cơ quan, các cấp chính quyền lắng nghe để hoàn thiện nền hành chính nhà nước tại địa phương là điều rất quan trọng. Chỉ số PAPI phản ánh cảm nhận của người dân với tư cách là người sử dụng các dịch vụ hành chính công. Do đó, chỉ số PAPI chính là thước đo chất lượng quản lý hành chính công tại địa phương cần được sự quan tâm của các cấp ủy Đảng và chính quyền cùng cấp.

Năm 2011, chỉ số PAPI của Quảng Nam nằm trong nhóm các địa phương đạt điểm trung bình cao. Trong đó, một số nội dung đạt điểm cao nhất: “Công khai, minh bạch ở địa phương” và “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”; đạt điểm trung bình cao ở nội dung: “Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở”. Nội dung “Thủ tục hành chính công”; “Cung ứng dịch vụ công” và “Trách nhiệm giải trình với người dân” đều đạt điểm thấp nhất. Đây là kết quả khả quan mà chính quyền các cấp tỉnh Quảng Nam đạt được sau nhiều cố gắng, tích cực thực hiện đồng bộ các giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính trong thời gian dài.

Tuy nhiên, với kết quả nêu trên cho thấy hiệu quả quản trị và hành chính công ở Quảng Nam chưa thật sự thông suốt, hiệu lực, hiệu quả ở nhiều nội dung chưa cao, chỉ số PAPI 2011 chưa đạt điểm số cao nhất.

Do đó, trong thời gian tới, các cấp chính quyền tỉnh Quảng Nam cần nghiêm túc đánh giá, phân tích để thấy rõ những ưu, khuyết điểm của mình trong quá trình thực hiện cải cách nền hành chính ở từng nội dung và lĩnh vực cụ thể nhằm đề ra những giải pháp thiết thực hơn khắc phục những hạn chế, yếu kém một cách tập trung và trọng tâm, trọng điểm. Ngoài ra, qua báo cáo này, tỉnh Quảng Nam có thể

tham khảo, học tập kinh nghiệm của các địa phương khác đạt điểm số cao hơn ở khu vực và cả nước để có sự điều chỉnh phù hợp trong quá trình đổi mới, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và thực hiện thành công Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

## 2. Đề xuất PAPI 2012 ở Quảng Nam

Cải cách hành chính được tỉnh Quảng Nam xác định là một khâu đột phá để xây dựng nền hành chính địa phương chuyên nghiệp, dân chủ, minh bạch và hiệu quả. Với mục tiêu đó, nhiệm vụ trọng tâm được tỉnh Quảng Nam xác định tại Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2011-2015 (*Ban hành kèm theo Quyết định số 1009/QĐ-UBND ngày 29/3/2012 của UBND tỉnh Quảng Nam*) là “xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, tạo bước đột phá quan trọng trong cải cách thủ tục hành chính, trong chấp hành kỷ luật, kỷ cương, ý thức, trách nhiệm phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; hình thành chính quyền điện tử và đảm bảo cung ứng ngày càng tốt hơn dịch vụ công có chất lượng đối với tổ chức và công dân trên địa bàn tỉnh”. Đồng thời thực hiện tốt một số giải pháp sau:

*Một là, tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo*

Muốn cải cách nền hành chính thành công thì công tác lãnh đạo, chỉ đạo phải quyết liệt và đồng bộ ở các cấp, các ngành và trong toàn bộ hệ thống chính trị và phải bảo đảm sự nhất quán, kiên trì liên tục trong quá trình triển khai. Do đó, trong thời gian tới, các cấp ủy Đảng và chính quyền các cấp tỉnh Quảng Nam sẽ tăng cường tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt công tác này.

Đồng thời đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, quán triệt trong bộ máy hành chính và trong cả hệ thống chính trị các cấp về mục đích, ý nghĩa, lợi ích, tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính; thu hút sự tham gia của người dân và doanh nghiệp vào cải cách hành chính cũng như giám sát việc thực hiện cải cách hành chính tại các địa phương, cơ quan, đơn vị.

*Hai là, xây dựng và thực hiện cơ chế giám sát của nhân dân đối với hoạt động của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức*

Đây là giải pháp rất quan trọng để nâng cao tinh thần trách nhiệm cũng như thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ. Theo đó, cần phát huy hơn nữa vai trò giám sát và phản biện xã hội của UBMTTQVN và các tổ chức chính trị-xã hội các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Nam, nhất là vai trò giám sát của Ban Thanh tra nhân dân và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng. Năm 2012, Tỉnh ủy Quảng Nam sẽ ban hành cơ chế hợp lý, thiết thực để lấy ý kiến góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền của nhân dân thông qua UBMTTQVN và các tổ chức thành viên theo tinh thần Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư Ban Chấp hành Trung ương (khóa XI) “Một số vấn đề cấp bách về xây dựng Đảng hiện nay”.

Trong đó, chú trọng quy định trách nhiệm của cơ quan, đơn vị trong việc tiếp thu, xử lý đầy đủ những kiến nghị của nhân dân và thông báo công khai cho nhân dân biết. Nếu cơ quan, đơn vị không giải quyết, nhân dân có quyền đưa những kiến nghị của mình lên các phương tiện thông tin đại chúng, buộc thủ trưởng cơ quan,

đơn vị phải trả lời công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng và chịu trách nhiệm pháp lý nếu kiến nghị của nhân dân là đúng mà không hoặc chậm giải quyết.

*Ba là, cải cách hành chính gắn liền với thực hành dân chủ ở cơ sở*

Hiện nay thể chế về thực hành dân chủ được ban hành tương đối đầy đủ nhưng việc thực hiện trong các cơ quan, các cấp hành chính vẫn chưa thường xuyên, đều khắp và chưa trở thành nếp sinh hoạt văn hoá công sở. Vẫn tồn tại không ít hiện tượng không công khai, minh bạch, quan liêu, cửa quyền, tham nhũng, tùy tiện, coi thường kỷ cương, kỷ luật công vụ. Thực tiễn cho thấy ở cơ quan, cấp chính quyền nào thiếu sự thực hành dân chủ thì ở đó không bảo đảm duy trì được trật tự, kỷ cương công vụ, ở đó lãnh đạo thiếu quyết tâm và trách nhiệm chính trị để tiến hành cải cách hành chính và mỗi cán bộ, công chức không phát huy được tinh thần sáng tạo, không đề xuất được các sáng kiến, giải pháp về cải cách hành chính. Do vậy, trong thời gian tới các cấp chính quyền tỉnh Quảng Nam tập trung thực hiện tốt quy chế dân chủ cơ sở ở cơ quan, đơn vị và xã, phường, thị trấn để cải thiện những nội dung đang có điểm số thấp như công khai, minh bạch; tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền, cán bộ, công chức đối với ý kiến, thắc mắc, kiến nghị của người dân.

*Bốn là, hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công*

Để sớm cải thiện chỉ số nội dung: Thủ tục hành chính công và cung ứng dịch vụ công đang ở nhóm điểm số thấp, tỉnh Quảng Nam cần:

- Tiến hành rà soát, cắt giảm và nâng cao chất lượng và công khai, minh bạch tất cả thủ tục hành chính trên tất cả lĩnh vực quản lý nhà nước, trọng tâm là những thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp: đầu tư; đất đai; xây dựng; sở hữu nhà ở; thuê; y tế; giáo dục; lao động; khoa học, công nghệ; Tăng cường đối thoại giữa các cơ quan hành chính nhà nước với doanh nghiệp và nhân dân; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để nhân dân giám sát việc thực hiện; Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Tiến hành công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trực tuyến trên Cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính, tổ chức và cá nhân đáp ứng yêu cầu đơn giản và cải cách thủ tục hành chính. Bảo đảm các điều kiện và xây dựng lộ trình thích hợp để thực hiện các dịch vụ hành chính công trực tuyến trên môi trường mạng;

- Ứng dụng công nghệ thông tin-truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động phục vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công;

- Triển khai phần mềm văn phòng điện tử đến một số cơ quan cấp tỉnh, UBND cấp huyện và nhân rộng đến tất cả cơ quan hành chính cấp tỉnh, huyện khi có đủ điều kiện.

*Năm là, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức*

Đây chính là nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh Quảng Nam trong thời gian tới. Bởi lẽ, yếu tố con người mang tính quyết định đến sự thành bại của mọi công việc, trong đó có cải cách nền hành chính nhà nước tại địa phương. Theo đó, tỉnh quyết tâm thực hiện đạt kết quả Nghị quyết số 04-NQ/TU của Tỉnh ủy về công tác cán bộ giai đoạn 2011-2015 và định hướng đến năm 2020 nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phát triển tỉnh Quảng Nam và phục vụ nhân dân; có số lượng, cơ cấu hợp lý phù hợp với yêu cầu thực tiễn, chuyên nghiệp, hiện đại, đủ năng lực thi hành công vụ, đặc biệt đủ năng lực, trình độ tham mưu, xây dựng, thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách.

Đổi mới phương thức và nội dung các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức theo chức danh, sát với thực tế, hướng vào các vấn đề thiết thực đặt ra trong quá trình thực thi công vụ. Tăng cường đào tạo, nâng cao phẩm chất, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, đặc biệt chú trọng đến đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng thực thi nhiệm vụ, công vụ và nâng cao kỹ năng tham mưu, đề xuất cơ chế chính sách, kỹ năng soạn thảo văn bản của cán bộ công chức. Thực hiện đúng quy định về bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên ngành hàng năm đối với cán bộ, công chức;

Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác cải cách hành chính có đủ năng lực tham mưu, tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính một cách khoa học, phù hợp với yêu cầu xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại trong từng giai đoạn và với điều kiện, chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Chú trọng bồi dưỡng các kỹ năng tham mưu xây dựng, quản lý, thực hiện các chương trình, kế hoạch, dự án, đề án, nhiệm vụ cải cách hành chính. Nghiên cứu, thực hiện chế độ, chính sách đối với đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện chuyên trách về cải cách hành chính các cấp trên cơ sở điều kiện, thẩm quyền, khả năng của tỉnh.

Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đẩy mạnh thanh tra, kiểm tra hoạt động công vụ, kịp thời phát hiện và kiên quyết xử lý nghiêm minh, đưa ra khỏi bộ máy công quyền những công chức, viên chức yếu kém, thoái hóa, biến chất, những nhiều, tiêu cực, không hoàn thành trách nhiệm khi thi hành công vụ.

Tóm lại, nếu các cấp chính quyền tỉnh Quảng Nam thực hiện tốt những đề xuất nêu trên, chắc chắn trong thời gian tới cải cách hành chính ở Quảng Nam sẽ đạt được nhiều kết quả tích cực, chỉ số PAPI 2012 của tỉnh sẽ được nâng lên ở nhóm các địa phương có điểm số PAPI cao nhất./.