

**KẾ HOẠCH**  
**Nâng cao vị thứ xếp hạng Chỉ số hiệu quả quản trị  
và hành chính công cấp tỉnh**

**I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ XẾP HẠNG CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN  
TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG (PAPI) CỦA TỈNH NĂM 2013**

**1. Kết quả chung.**

Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh dựa trên trải nghiệm và đánh giá của người dân khi tương tác với các cấp chính quyền địa phương. Chỉ số PAPI là công cụ theo dõi, giám sát năng lực điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền địa phương; giúp các cấp chính quyền địa phương có những căn cứ điều chỉnh và cải thiện hiệu quả công tác, phục vụ người dân tốt hơn. Chỉ số PAPI bổ sung thông tin, dữ liệu cho những công cụ “tự đánh giá” hiện có của các cấp/ngành/địa phương bằng việc áp dụng phương pháp tổng hợp ý kiến đánh giá dựa trên trải nghiệm của người dân, lấy người dân là trung tâm.

Chỉ số PAPI tỉnh, thành phố được tổng hợp kết quả tổng hợp từ 6 chỉ số lĩnh vực nội dung của 22 chỉ số nội dung thành phần. Với mỗi chỉ số lĩnh vực nội dung sẽ có thang điểm 10, tổng điểm tối đa là 60 điểm.

Qua đó, các cấp chính quyền tỉnh, thành phố có được thông tin về mức điểm của địa phương mình trong năm qua, so sánh với địa phương đạt điểm cao nhất và so sánh với chính địa phương mình qua các năm. Từ việc so sánh đó, chính quyền tỉnh, thành phố tìm được địa phương có kinh nghiệm tốt để học hỏi và tìm biện pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân với hiệu quả quản trị và hành chính công ở địa phương mình.

Năm 2013, chỉ số PAPI của tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 36,35/60 điểm, xếp vị thứ 38/63 tỉnh, thành phố của cả nước (chưa có trọng số) và xếp vị thứ 16/63 tỉnh, thành phố của cả nước (có nhân trọng số). Từ năm 2011 đến nay, chỉ số PAPI được tiến hành điều tra, khảo sát tại 06 đơn vị cấp xã (gồm: Phường Vĩnh Ninh, Tây Lộc - Thành phố Huế; xã Điền Hải, thị trấn Phong Điền - huyện Phong Điền; phường Tứ Hạ, xã Hương Thọ - thị xã Hương Trà).

**2. Đánh giá kết quả cụ thể.**

a) Chỉ số lĩnh vực nội dung Tham gia của người dân ở cấp cơ sở : Gồm 4 chỉ số nội dung thành phần (Tri thức công dân; cơ hội tham gia; chất lượng bầu cử;

đóng góp tự nguyện).

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 5,17/10 điểm; xếp vị thứ 39/63 tỉnh, thành của cả nước (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Bình với 6,48 điểm; tỉnh thấp nhất là Lai Châu với 4,32 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Tri thức công dân: Tỉnh đạt 1,14/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Bình với 1,59 điểm, thấp nhất là Ninh Thuận với 0,78 điểm).

+ Chỉ số thành phần “tri thức công dân” giúp làm rõ mức độ hiểu biết của người dân về quyền bầu cử và quyền công dân, qua đó đánh giá hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc phổ biến tri thức tới người dân. Câu hỏi của PAPI kiểm tra kiến thức về các vị trí mà dân bầu; thông tin về Pháp lệnh về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn với phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” và hiểu biết của người dân về nhiệm kỳ của một trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, trưởng ấp, trưởng bản do dân bầu.

+ Chính vì những câu hỏi mang tính chi tiết; đồng thời, với sự tham gia đánh giá không đồng đều về mặt tri thức của các đối tượng, độ tuổi khác nhau, tùy theo hiểu biết của từng người, biết đến đâu thì trả lời đến đó, không biết thì trả lời không biết hoặc người dân không muốn trả lời. Ở đây tuyệt đối không được gợi ý từ người phỏng vấn, khảo sát, được điều tra giữa các đơn vị nên kết quả thu thập đối với tỉnh ta thấp. Mặt khác, đối tượng tham gia cuộc điều tra xã hội học là các sinh viên của trường Đại học trên địa bàn, chưa có sự hiểu biết đầy đủ về sự hoạt động của bộ máy hành chính, nên trong quá trình điều tra chưa có sự giải thích cụ thể cho người dân khi được điều tra, khảo sát.

- Chỉ số nội dung thành phần Cơ hội tham gia: Tỉnh đạt 1,91/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Sơn La với 2,05 điểm, thấp nhất là Cà Mau với 1,34 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Chất lượng bầu cử: Tỉnh đạt 1,57/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Thái Nguyên với 1,86 điểm, thấp nhất là An Giang với 1,16 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Đóng góp tự nguyện: Tỉnh đạt 0,54/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Ninh Bình với 1,33 điểm, thấp nhất là Khánh Hòa với 0,47 điểm).

+ Qua cuộc điều tra, có rất ít người tham gia điều tra biết được chức năng, nhiệm vụ, hoạt động của các Ban Thanh tra nhân dân (TTND) và Ban Giám sát đầu tư của cộng đồng (GSĐTCD); điều này, phản ánh phần nào sự thiếu quyết tâm của các cấp chính quyền cơ sở trong đẩy mạnh vai trò giám sát của các ban TTND và ban GSĐTCD, mặc dù theo quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn theo Quyết định số 80/2005/QĐ-TTg ngày 18/4/2005 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành qui chế giám sát đầu tư của cộng đồng và Quyết

định số 1231/QĐ-UBND ngày 02/7/2013 của UBND tỉnh ban hành quy chế tổ chức thực hiện công tác giám sát đầu tư của cộng đồng trên địa bàn Thừa Thiên Huế thì hai thiết chế cộng đồng này cần được thiết lập ở tất cả các xã/phường

b) Chỉ số lĩnh vực nội dung Công khai, minh bạch: Gồm 3 chỉ số nội dung thành phần (Danh sách hộ nghèo; thu, chi ngân sách cấp xã, phường, thị trấn; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù).

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 6,07/10 điểm; xếp vị thứ 18/63 tỉnh, thành của cả nước (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Bình với 6,87 điểm; tỉnh thấp nhất là Bắc Giang với 4,88 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Danh sách hộ nghèo: Tỉnh đạt 2,70/3,3 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Thái Nguyên với 2,86 điểm, thấp nhất là Bắc Giang với 1,77 điểm).

+ Với các nội dung câu hỏi điều tra, khảo sát của PAPI xoay quanh vấn đề danh sách hộ nghèo (danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua; có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo; có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo); chính thực trạng tại các địa phương thuộc đối tượng điều tra, khảo sát trên có tồn tại những vấn đề như vậy, nên khi người dân được hỏi thì trả lời đúng thực trạng việc bình xét hộ nghèo có địa phương thiếu khách quan, vì vậy, điểm số tại các nội dung thành phần này tỉnh ta đạt thấp.

- Chỉ số nội dung thành phần Ngân sách cấp xã: Tỉnh đạt 1,72/3,3 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Bình với 2,86 điểm, thấp nhất là Đồng Tháp với 1,55 điểm).

+ Các câu hỏi điều tra, khảo sát của PAPI tại chỉ số thành phần Ngân sách cấp xã xoay quanh các nội dung (thu chi ngân sách của xã, phường được công bố công khai; người dân đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách; người dân tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố). Đây cũng là một trong những thành phần tỉnh ta đạt điểm rất thấp.

- Chỉ số nội dung thành phần Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất: Tỉnh đạt 1,65/3,4 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Trị với 1,91 điểm, thấp nhất là Sơn La với 1,27 điểm).

Tại trục nội dung này, thì chỉ số thành phần Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và giá đền bù đất có mức điểm thấp nhất. Nguyên nhân:

+ Khi người dân được hỏi về mức độ công khai quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất ở xã, phường trong 03 năm 2011-2013, thì hầu như rất ít người dân trả lời biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất.

+ Trong số những người có thông tin về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất ở địa phương thì chỉ có một tỷ lệ rất nhỏ có cơ hội đóng góp ý kiến của mình vào quy

hoạch/kế hoạch sử dụng đất đó.

+ Giá đền bù là một trong những vấn đề bức xúc nhất đối với những hộ gia đình bị thu hồi đất, vì giá đền bù so với giá thị trường chênh lệch quá lớn nên người dân khó chấp nhận; từ đó, dẫn đến việc khiếu nại.

c) Chỉ số lĩnh vực nội dung Trách nhiệm giải trình với người dân: Gồm 3 chỉ số nội dung thành phần (Hiệu quả tiếp xúc với chính quyền khi khúc mắc; Ban TTND; Ban GSĐTCD).

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 5,28/10 điểm; xếp vị thứ 48/63 tỉnh, thành của cả nước (tỉnh đạt điểm cao nhất là Thái Bình với 7,15 điểm; tỉnh thấp nhất là Bắc Giang với 4,63 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Hiệu quả tiếp xúc với chính quyền khi khúc mắc: Tỉnh đạt 1,86/3,3 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Hà Tĩnh với 2,36 điểm, thấp nhất là An Giang với 1,14 điểm).

Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả trong việc giải trình, tiếp xúc và tương tác với người dân của cán bộ, công chức ở các cấp chính quyền địa phương. Khi có bức xúc, khúc mắc liên quan tới gia đình, hàng xóm và chính quyền địa phương, người dân thường đến gặp ai trong chính quyền để tìm giải pháp xử lý những vấn đề bức xúc, khúc mắc đó.

+ Yếu tố người dân của tỉnh nhà ngại va chạm với chính quyền, ít khi gặp chính quyền để giải quyết khúc mắc; vì vậy, khi người dân được điều tra, khảo sát thì đạt điểm thấp tại chỉ số nội dung thành phần này.

+ Để đánh giá mức độ giải trình và cởi mở của các cấp chính quyền địa phương, khảo sát PAPI đưa thêm một số chỉ tiêu đánh giá mức độ người dân tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền và mức độ hiệu quả của những đóng góp đó từ khía cạnh chính quyền tiếp nhận những ý kiến đóng góp như thế nào.

- Chỉ số nội dung thành phần Hiệu quả Ban TTND: Tỉnh đạt 1,69/3,3 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Hải Dương với 2,69 điểm, thấp nhất là Cao Bằng với 1,62 điểm).

+ Chỉ số thành phần này đo lường mức độ hiệu quả của việc thực hiện cơ chế Ban TTND, một thiết chế dân chủ cơ sở có chức năng 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.

+ Theo quy định của pháp luật, mỗi đơn vị cấp xã phải thành lập Ban TTND theo hình thức dân bầu trực tiếp người đại diện trong cộng đồng để thực hiện hiệu quả chức năng giám sát của nhân dân.

- Chỉ số nội dung thành phần Hiệu quả Ban GSĐTCD: Tỉnh đạt 1,73/3,4 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Vĩnh Phúc với 2,46 điểm, thấp nhất là Bắc Giang với 1,35 điểm).

+ Nguyên nhân chính dẫn tới điểm tại chỉ số nội dung thành phần này thấp là vì tỷ lệ người dân không biết Ban GSDTCD đã được thành lập ở địa bàn cấp xã nơi họ cư trú.

d) Chỉ số lĩnh vực nội dung Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công: Gồm 4 chỉ số nội dung thành phần (Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương; kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công; công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước; quyết tâm chống tham nhũng).

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 5,82/10 điểm; xếp vị thứ 43/63 tỉnh, thành của cả nước (tỉnh đạt điểm cao nhất là Tiền Giang với 7,60 điểm; tỉnh thấp nhất là Bắc Giang với 4,68 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương: Tỉnh đạt 1,45/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Tiền Giang với 1,96 điểm, thấp nhất là Bắc Giang với 0,99 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này đo lường về mức độ hiệu quả trong kiểm soát một số hành vi tham nhũng, những nhiễu của cán bộ chính quyền ở cấp tỉnh, huyện và xã.

+ Các câu hỏi của PAPI xoay quanh các vấn đề: Cán bộ không dùng công quỹ vào mục đích riêng; không phải hối lộ khi làm giấy CNQSD đất; không phải hối lộ khi đi khám, chữa bệnh; không phải chi thêm để học sinh được quan tâm; không phải hối lộ khi xin cấp phép xây dựng; không phải “lót tay” khi xin việc làm trong cơ quan nhà nước.

- Chỉ số nội dung thành phần Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: Tỉnh đạt 1,87/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Long An với 2,14 điểm, thấp nhất là Kon Tum với 1,52 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công theo cảm nhận của người dân khi sử dụng dịch vụ y tế công và giáo dục công.

+ Thừa Thiên Huế nói riêng và tất cả các địa phương còn lại nói chung hầu như không đạt điểm tối đa của chỉ số thành phần này do cảm nhận về hiện tượng tham nhũng trong cả hai chỉ tiêu trên vẫn còn phổ biến.

- Chỉ số nội dung thành phần Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực nhà nước: Tỉnh đạt 0,82/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Tiền Giang với 1,63 điểm, thấp nhất là Kon Tum với 0,60 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này gồm các câu hỏi về cảm nhận của người dân về khả năng đảm bảo công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công của các cấp chính quyền và đơn vị cung ứng dịch vụ công.

+ Kết quả khảo sát của PAPI về tầm quan trọng của việc thân quen với người có chức, có quyền khi muốn xin việc vào năm vị trí cấp xã cho thấy rõ tính

hệ thống và phổ biến của “chủ nghĩa vị thân” trong hệ thống nhà nước.

- Chỉ số nội dung thành phần Quyết tâm chống tham nhũng: Tỉnh đạt 1,68/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Vĩnh Long với 2,06 điểm, thấp nhất là Bắc Giang với 1,32 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ quyết tâm phòng, chống tham nhũng của chính quyền địa phương và hiệu quả huy động người dân tham gia vào nỗ lực chung đó.

+ Cũng cần nhìn nhận một cách thẳng thắn là tỷ lệ người dân khi được hỏi biết đến Luật Phòng, chống tham nhũng là rất thấp. Điều này cho thấy các cấp, các ngành cần đẩy mạnh hơn nữa hiệu quả tuyên truyền, phổ biến Luật PCTN.

đ) Chỉ số lĩnh vực nội dung Thủ tục hành chính công: Gồm 4 chỉ số nội dung thành phần (Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền; thủ tục xin cấp phép xây dựng; thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất; thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã, phường).

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 6,72/10 điểm; xếp vị thứ 49/63 tỉnh, thành của cả nước (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Trị với 7,79 điểm; tỉnh thấp nhất là Quảng Ngãi với 6,25 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền Tỉnh đạt 1,60/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Hà Tĩnh với 2,26 điểm, thấp nhất là Bắc Giang với 1,32 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ hiệu quả cung ứng dịch vụ chứng thực, xác nhận tới người dân của chính quyền cấp huyện và cấp xã.

+ Qua Biểu đồ đánh giá về thủ tục và chất lượng dịch vụ, xác nhận, cho thấy người dân tại địa phương sau khi được điều tra, khảo sát cho rằng sự thiếu minh bạch thông tin về phí và lệ phí, thủ tục hành chính còn rườm rà, phức tạp.

- Chỉ số nội dung thành phần Thủ tục cấp phép xây dựng. Tỉnh đạt 1,88/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Quảng Bình với 1,95 điểm, thấp nhất là Sóc Trăng với 1,37 điểm).

+ Chỉ số thành phần này cấu thành từ các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ cấp phép xây dựng cho các công trình xây mới hoặc tu sửa nhà ở, nhà xưởng của người dân trên mức bình thường. Tại tỉnh Thừa Thiên Huế, chỉ số thành phần này đạt điểm khá cao.

- Chỉ số nội dung thành phần Thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Tỉnh đạt 1,31/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Hà Nam với 1,93 điểm, thấp nhất là Cao Bằng với 1,08 điểm).

+ Ở chỉ số nội dung thành phần này, PAPI đo lường mức độ hiệu quả và chất lượng của dịch vụ và thủ tục hành chính liên quan đến cấp giấy CNQSD đất cho cá

nhân và hộ gia đình; bao gồm: Cấp mới, cấp đổi giấy CNQSD đất và chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở ba cấp tỉnh, huyện, xã...

+ Theo đánh giá của PAPI, tỉnh Thừa Thiên Huế là địa phương có số người sử dụng dịch vụ cấp giấy CNQSD đất không phải đi qua nhiều cửa. Tuy nhiên, tỉnh đạt điểm chưa cao tại nội dung này, người dân vẫn phàn nàn về việc thiếu công khai phí và lệ phí; đồng thời, vẫn cần cải thiện các tiêu chí “hẹn rõ ngày nhận kết quả”, “trả kết quả đúng lịch hẹn” và “công chức thạo việc”.

- Chỉ số nội dung thành phần Thủ tục hành chính ở cấp xã, phường. Tỉnh đạt 1,93/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Sơn La với 2,05 điểm, thấp nhất là Bắc Giang với 1,67 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này đo mức độ hiệu quả của UBND cấp xã/phường trong việc cung ứng dịch vụ hành chính cho người dân bằng cách lấy ý kiến của người dân về chất lượng dịch vụ xử lý các thủ tục liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình.

+ Căn cứ vào Biểu đồ đánh giá dịch vụ thủ tục hành chính ở cấp xã/phường, tỉnh ta cần khắc phục các nội dung sau: Công khai phí và lệ phí; đồng thời, vẫn cần cải thiện các tiêu chí “không quá nhiều giấy tờ” và “hài lòng với dịch vụ nhận được”.

e) Chỉ số lĩnh vực nội dung Cung ứng dịch vụ công: Gồm 4 chỉ số nội dung thành phần (Y tế công lập; giáo dục tiểu học công lập; cơ sở hạ tầng căn bản; an ninh trật tự địa bàn khu dân cư).

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 7,29/10 điểm; xếp vị thứ 09/63 tỉnh, thành của cả nước (tỉnh đạt điểm cao nhất là Vĩnh Long với 7,76 điểm; tỉnh thấp nhất là Cà Mau với 6,02 điểm).

- Chỉ số nội dung thành phần Y tế công lập. Tỉnh đạt 1,87/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Trà Vinh với 2,22 điểm, thấp nhất là Hải Phòng với 1,50 điểm).

+ Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả hoạt động của bệnh viện công lập tuyến huyện thông qua những tiêu chí chung nhất giúp người dân đánh giá chất lượng từ trải nghiệm của họ với tư cách là bệnh nhân hoặc người nhà bệnh nhân.

+ Qua đánh giá của PAPI: Người sử dụng dịch vụ bệnh viện công lập tuyến huyện, thành phố của tỉnh Thừa Thiên Huế hầu như không hài lòng với cả 10 tiêu chí đo lường (người bệnh không phải nằm chung giường; phòng bệnh có quạt máy; nhà vệ sinh sạch sẽ; cán bộ y tế trực thường xuyên; thái độ phục vụ bệnh nhân tốt; chi phí khám chữa bệnh hợp lý; không phải chờ đợi quá lâu; khỏi hẳn bệnh khi xuất viện; bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc; hài lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện).

+ Qua biểu đồ Đánh giá của người dân về bệnh viện tuyến huyện, thị xã, thành phố tỉnh của Thừa Thiên Huế xếp vị trí cuối cùng cho cả 10 tiêu chí trên.

- Chỉ số nội dung thành phần Giáo dục tiểu học công lập. Tỉnh đạt 1,56/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Kiên Giang với 2,13 điểm, thấp nhất là Phú Thọ với 1,28 điểm).

+ Tỉnh Thừa Thiên Huế một lần nữa xếp vị trí cuối cùng trong chỉ số nội dung thành phần này. Với các nội dung (Lớp học là nhà kiên cố; nhà vệ sinh sạch sẽ; học sinh có nước uống sạch ở trường; lớp học dưới dưới 36 học sinh; học sinh không phải học ca ba; giáo viên không ưu ái học sinh học thêm; giáo viên có trình độ sư phạm tốt; phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi; nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh).

Như vậy, nhìn vào đánh giá PAPI, cho thấy những thách thức trong việc cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ của trường Tiểu học công lập tại tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian sắp đến.

- Chỉ số nội dung thành phần Cơ sở hạ tầng căn bản. Tỉnh đạt 2,20/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Hải Phòng với 2,46 điểm, thấp nhất là Cà Mau với 1,29 điểm).

+ Chỉ số nội dung thành phần này đo lường mức độ hài lòng của người dân với điều kiện cơ sở hạ tầng căn bản do chính quyền địa phương cung cấp và quản lý. Chỉ số này cho biết điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, chất lượng đường sá, mức độ sẵn có của dịch vụ thu gom rác thải ở địa bàn khu dân cư và chất lượng nước sử dụng cho ăn uống của hộ gia đình.

+ Với các tiêu chí tại nội dung thành phần này, tỉnh Thừa Thiên Huế đạt điểm khá cao; tuy nhiên, cũng cần duy trì cho các năm tiếp theo đối với tiêu chí chất lượng đường sá và vấn đề thu gom rác thải.

- Chỉ số nội dung thành phần An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Tỉnh đạt 1,66/2,5 điểm (tỉnh đạt điểm cao nhất là Tây Ninh với 1,71 điểm, thấp nhất là Hà Giang với 1,49 điểm).

+ Tình hình an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư được đo lường thông qua đánh giá của người dân về mức độ an toàn ở địa bàn khu dân cư nơi họ đang sinh sống.

+ Tại chỉ số nội dung thành phần này, tỉnh ta đạt điểm khá cao. Cần tiếp tục phát huy cho những năm tiếp theo nhằm giữ gìn an ninh trật tự trên địa bàn toàn tỉnh nói chung và trong việc đánh giá của người dân về điều tra chỉ số PAPI nói riêng.

## **II. KẾ HOẠCH NÂNG CAO VỊ TRÍ XẾP HẠNG PAPI**

### **1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung:

- Góp phần vào thực hiện các nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách



hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 ban hành tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ (gọi tắt là Nghị quyết số 30c/NQ-CP).

- Tăng cường hơn nữa hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh hàng năm.

b) Mục tiêu cụ thể:

Góp phần đưa tỉnh Thừa Thiên Huế từ vị trí 38/63 tỉnh, thành phố của cả nước trở thành tỉnh xếp trong nhóm 15 tỉnh đạt kết quả xếp hạng vị trí tốt nhất của cả nước.

## **2. Nhiệm vụ**

a) Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh:

- Phối hợp với Sở Nội vụ để tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt nội dung các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn cho công dân tại địa bàn các đơn vị cấp xã sau: Phường Vĩnh Ninh, Tây Lộc thuộc thành phố Huế; xã Điền Hải, thị trấn Phong Điền thuộc huyện Phong Điền; phường Tứ Hạ, xã Hương Thọ thuộc thị xã Hương Trà.

- Định kỳ hàng năm, khi nhận được Kế hoạch điều tra, khảo sát về PAPI có báo cáo UBND tỉnh thông qua Sở Nội vụ để kịp thời nắm bắt được thông tin nhằm cung cấp số liệu về đối tượng cần điều tra, khảo sát cho phù hợp.

b) Sở Nội vụ:

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh Thừa Thiên Huế thường xuyên phổ biến, quán triệt các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã/phường/thị trấn, Luật Bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, Luật Phòng, chống tham nhũng, Luật Đất đai, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân...

- Tổ chức kiểm tra định kỳ, đột xuất đối với công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các cấp. Qua đó nhằm chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong hoạt động của Bộ phận TN&TKQ. Chú trọng các địa phương PAPI chọn làm đối tượng để khảo sát và tập trung vào 02 lĩnh vực: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và Cấp phép xây dựng.

c) Sở Giáo dục và Đào tạo:

- Rà soát lại toàn bộ trường Tiểu học công lập tại tỉnh. Báo cáo hiện trạng và tập trung vào 10 tiêu chí sau: Lớp học là nhà kiên cố; nhà vệ sinh sạch sẽ; học sinh có nước uống sạch ở trường; lớp học dưới dưới 36 học sinh; học sinh không phải học ca ba; giáo viên không ưu ái học sinh học thêm; giáo viên có trình độ sư phạm tốt; phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi; nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh (Điều lệ Hội cha mẹ học sinh kiểm tra việc thực hiện).

- Có kế hoạch trình UBND tỉnh xem xét nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ của trường Tiểu học công lập tại tỉnh trong thời gian sắp đến.

d) Sở Y tế:

- Rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập tuyến huyện, thị xã, thành phố. Báo cáo hiện trạng và tổ chức hoạt động. Tập trung vào 10 tiêu chí sau: Người bệnh không phải nằm chung giường; phòng bệnh có quạt máy; nhà vệ sinh sạch sẽ; cán bộ y tế trực thường xuyên; thái độ phục vụ bệnh nhân tốt; chi phí khám chữa bệnh hợp lý; không phải chờ đợi quá lâu; khỏi hẳn bệnh khi xuất viện; bác sĩ không chỉ định điếm mua thuốc; hài lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện.

- Có kế hoạch trình UBND tỉnh xem xét, nâng cấp hệ thống Bệnh viện công lập tuyến huyện, thị xã, thành phố nhằm đảm bảo phục vụ tốt hơn nhu cầu khám, chữa bệnh cho nhân dân.

đ) UBND các xã, phường, thị trấn sau: Phường Vĩnh Ninh, Tây Lộc thuộc thành phố Huế; xã Điền Hải, thị trấn Phong Điền thuộc huyện Phong Điền; phường Tứ Hạ, xã Hương Thọ thuộc thị xã Hương Trà:

- Phối hợp với UBMTTQ Việt Nam cùng cấp:

+ Có những hình thức phù hợp để nâng cao nhận thức về quyền và nghĩa vụ của công dân. Xây dựng kế hoạch tự kiểm tra để kịp thời chấn chỉnh những nội dung còn hạn chế yếu kém, sơ hở, cần điều chỉnh khắc phục.

+ Tổ chức triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Ban TTND và Ban GSĐTCD góp phần nâng cao trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với nhân dân.

- Định kỳ hàng năm cần phải công bố công khai: Danh sách hộ nghèo (đảm bảo đúng đối tượng); thu, chi ngân sách của đơn vị, địa phương theo đúng quy định; việc quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương đã được phê duyệt. Đồng thời, đảm bảo tính dân chủ, công khai và tiếp thu có chọn lọc các ý kiến đóng góp của người dân.

- Thường xuyên phổ biến, quán triệt cho người dân hiểu rõ về các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; Luật Phòng, chống tham nhũng, Luật Đất đai.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các Sở: Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Y tế; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; UBND các đơn vị cấp xã (Phường Vĩnh Ninh, Thuận Lộc thuộc thành phố Huế; xã Điền Hải, thị trấn Phong Điền thuộc huyện Phong Điền; phường Tứ Hạ, xã Hương Thọ thuộc thị xã Hương Trà):

a) Thực hiện và phối hợp thực hiện đúng yêu cầu theo nhiệm vụ đã nêu.

b) Báo cáo định kỳ về việc tổng hợp theo quy định của tỉnh về Sở Nội vụ trước ngày 30/8 hàng năm, nhằm phục vụ công tác đánh giá chỉ số PAPI một cách chính xác, khách quan.

2. Sở Nội vụ tổng hợp, theo dõi tình hình thực hiện Kế hoạch vị thứ xếp hạng trong Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh hàng năm; báo cáo UBND tỉnh xem xét, xử lý những đơn vị, địa phương không thực hiện, hoặc chậm thực hiện những nhiệm vụ đã nêu tại Kế hoạch./.

***Nơi nhận:***

- TV Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các Sở: Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Y tế;
- UBND các phường Vĩnh Ninh, Thuận Lộc- TP Huế;  
xã Điền Hải, thị trấn Phong Điền- huyện Phong Điền;  
phường Tứ Hạ, xã Hương Thọ- thị xã Hương Trà;
- CVP, PCVP và các CV;
- Lưu: VT, KNNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT.CHỦ TỊCH**

**Đã ký-PCT Phan Ngọc Thọ**