

Số: /BC-SNV

Thái Nguyên, ngày tháng 5 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả phân tích, đánh giá chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Thái Nguyên năm 2021

Kính gửi:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Thái Nguyên.

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) do Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam phối hợp với Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội khoa học và Kỹ thuật Việt Nam và Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thực hiện. Kết quả năm 2021 được công bố ngày 10/5/2022, tỉnh Thái Nguyên đạt 43,37/80 điểm, giảm 3,37 điểm so với năm 2020 (46,74 điểm), thuộc nhóm thứ 2 - nhóm Trung bình cao (Xếp hạng PAPI gồm 04 nhóm: Cao nhất, Trung bình cao, Trung bình thấp, Thấp nhất); có 02 trục nội dung cải thiện về điểm, 06 trục nội dung giảm điểm so với năm 2020. Sở Nội vụ phân tích và báo cáo kết quả Chỉ số PAPI năm 2021 như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO CHỈ ĐẠO NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường quán triệt, triển khai các văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến các trục nội dung PAPI của Trung ương và của tỉnh như: Kết luận số 21-KL/TU ngày 22/5/2021, Hội nghị Trung ương 5 (khóa XI) về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí; Luật Phòng, chống tham nhũng; Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20/4/2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Thông tư số 04/2012/TT-BNV ngày 31/8/2012 của Bộ Nội vụ hướng dẫn về tổ chức và hoạt động của thôn, tổ dân phố; Chỉ thị số 08-CT/TU ngày 07/4/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường các giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh; Chỉ thị số 12-CT/TU, ngày 20/10/2011 của Tỉnh ủy về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí....

2. UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo công tác CCHC, nâng cao chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2021: Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 22/12/2020 cải cách hành chính tỉnh Thái Nguyên năm 2021; Quyết định số 644/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 thành lập Ban Chỉ đạo,

Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo cải cách hành chính, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công giai đoạn 2021 - 2025; Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 21/5/2021 kiểm tra công tác CCHC năm 2021; Công văn số 2913/UBND-HCC ngày 25/6/2021 về việc triển khai thực hiện một số nhiệm vụ CCHC năm 2021; Kế hoạch số 116/KH-UBND ngày 25/6/2021 duy trì, cải thiện Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Thái Nguyên năm 2021; Công văn số 5749/UBND-HCC ngày 19/11/2021 về việc duy trì, cải thiện chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2021.

3. Sở Nội vụ là cơ quan thường trực của Ban chỉ đạo CCHC, nâng cao chỉ số PAPI; các sở, ngành, UBND cấp huyện phân cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham mưu công tác nâng cao chỉ số PAPI. Quá trình triển khai Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2021 còn nhận được sự phối hợp chặt chẽ của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Ban Nội chính và Ban Dân vận Tỉnh ủy, các cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Công tác kiểm tra, giám sát: Thực hiện Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 21/5/2021 kiểm tra công tác CCHC năm 2021, 03 Đoàn kiểm tra cải cách hành chính, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh đã kiểm tra trực tiếp tại các sở, ngành, đơn vị cấp huyện, cấp xã. Qua kiểm tra đã phát hiện nhiều vấn đề còn tồn tại, yếu kém, chậm trễ trong quá trình triển khai thực hiện và yêu cầu các địa phương khẩn trương chỉ đạo khắc phục. Đồng thời, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Công văn chỉ đạo, chấn chỉnh công tác duy trì, cải thiện chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên năm 2021.

5. Tuyên truyền về nội dung quản trị và hành chính công: Công tác tuyên truyền về chỉ số PAPI được thực hiện nhiều hình thức tuyên truyền qua Đài Phát thanh - Truyền hình, Báo Thái Nguyên, Cổng thông tin điện tử của tỉnh, trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, hệ thống loa phát thanh tại xóm bản... nhằm tiếp tục nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân về ý nghĩa, mục tiêu, sự cần thiết, tầm quan trọng của việc thực hiện CCHC, cải thiện, nâng cao chỉ số PAPI. Các cấp, các ngành, địa phương tuyên truyền Luật phòng, chống tham nhũng, Pháp lệnh dân chủ ở xã, phường, thị trấn...

6. Sở Nội vụ phối hợp với các đơn vị cấp huyện tổ chức 09 lớp tập huấn công tác CCHC, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công, chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính cho trên 600 người là cán bộ, công chức cấp huyện, cấp xã, Bí thư chi bộ, Trưởng xóm tại các huyện, thành phố.

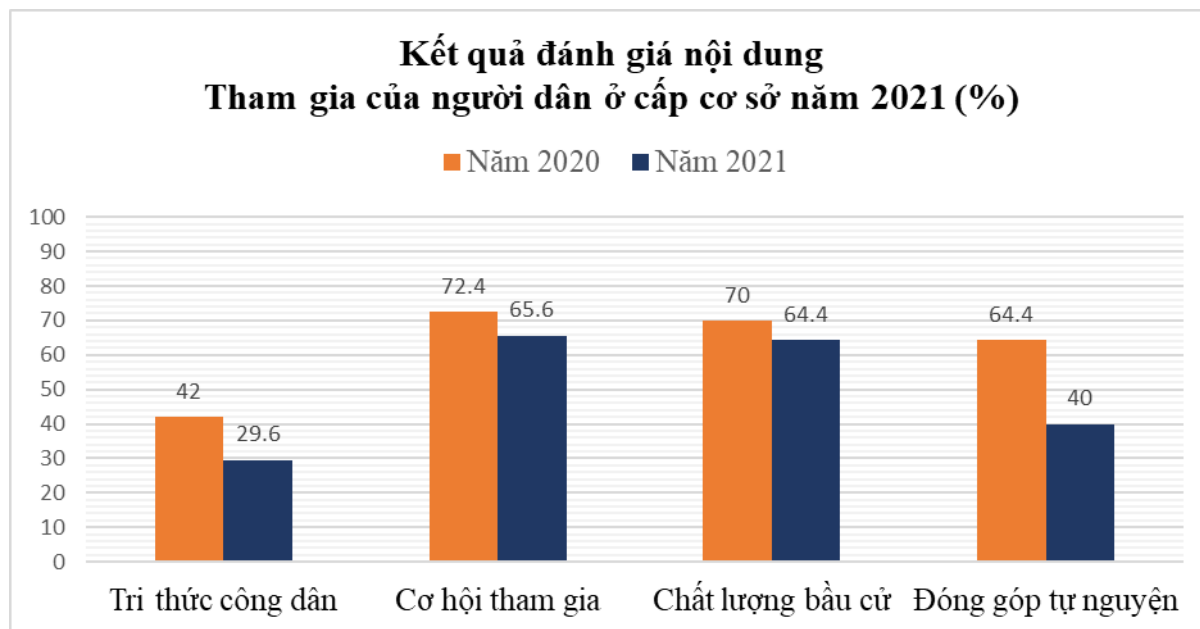
II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2021

1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở

Nội dung này đo lường tri thức của công dân về quyền tham gia và mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân thực hành tốt nhất quyền tham gia đó. Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 3,81 - 5,86/10 điểm; có 41 tỉnh bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả năm 2021 tỉnh Thái Nguyên đạt 4,99/10 điểm, giảm 1,23 điểm so

với năm 2020, thuộc nhóm Trung bình cao. Cụ thể tiêu chí *Tri thức công dân* đạt 0,74/2,5 điểm, giảm 0,31 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Cơ hội tham gia* đạt 1,64/2,5 điểm, giảm 0,17 điểm; tiêu chí *Chất lượng bầu cử* đạt 1,61/2,5 điểm, giảm 0,14 điểm; tiêu chí *Đóng góp tự nguyện* đạt 1/2,5 điểm, giảm 0,61 điểm.

Biểu đồ số 1. Kết quả đánh giá nội dung Tham gia của người dân ở cấp cơ sở năm 2021 (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



Một số điểm cần lưu ý qua kết quả khảo sát nội dung này như sau:

- Về tiêu chí *Tri thức công dân*: Có 68,85% người tham gia khảo sát cho biết nắm được các chủ trương chính sách, pháp luật hiện hành; 9,49% nắm được các vị trí lãnh đạo trong hệ thống chính trị.

- Về tiêu chí *Cơ hội tham gia*: Có 44,52% người tham gia khảo sát cho biết không tham gia các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể; 82,49% cho biết không tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập. Có 70,2% người tham gia khảo sát cho biết đã tham gia bầu cử Đại biểu Quốc hội và 72,39% cho biết tham gia bầu cử Đại biểu HĐND lần gần đây nhất; 8,3% không biết Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu; 35,11% cho biết không trực tiếp bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố.

- Về tiêu chí *Chất lượng bầu cử*: Có 43,61 % người tham gia khảo sát cho biết chỉ có một ứng cử viên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố; 63,96% cho biết gia đình được mời đi bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố; 52,37% cho biết hình thức bầu không phải là bỏ phiếu kín; 8,89% cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng cử viên cụ thể; 8,54% cho biết người họ bầu không trúng cử; 96,71% cho biết kết quả bầu Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố không được niêm yết công khai.

- Về tiêu chí *Đóng góp tự nguyện*: Có 26,56% cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư của cộng đồng tham gia giám sát xây mới/tu sửa công trình công cộng tại địa bàn; 38,61% cho biết đã đóng góp xây mới/tu sửa

công trình công cộng; 73,79% cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ của xã/phường; 59,34% cho biết đã tham gia ý kiến vào quyết định xây mới, tu sửa công trình công cộng và 35,75% cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới, tu sửa công trình công cộng địa phương.

2. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương

Trục nội dung *Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương* đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai, minh bạch thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đời sống và kinh tế của họ. Kết quả nội dung này của các tỉnh, thành trên toàn quốc dao động từ 4,2 - 6,25/10 điểm, có 23 tỉnh bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả năm 2021 tỉnh Thái Nguyên đạt 5,44/10 điểm, giảm 0,88 điểm so với năm 2020, thuộc nhóm Trung bình cao. Cụ thể tiêu chí *Tiếp cận thông tin* đạt 0,78/2,5 điểm, giảm 0,26 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Công khai danh sách hộ nghèo* đạt 1,93/2,5 điểm, giảm 0,11 điểm; tiêu chí *Công khai ngân sách cấp xã/phường* đạt 1,46/2,5 điểm, giảm 0,22 điểm; tiêu chí *Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất* đạt 1,27/2,5 điểm, giảm 0,29 điểm.

Một số thông tin đáng chú ý qua kết quả khảo sát nội dung này như:

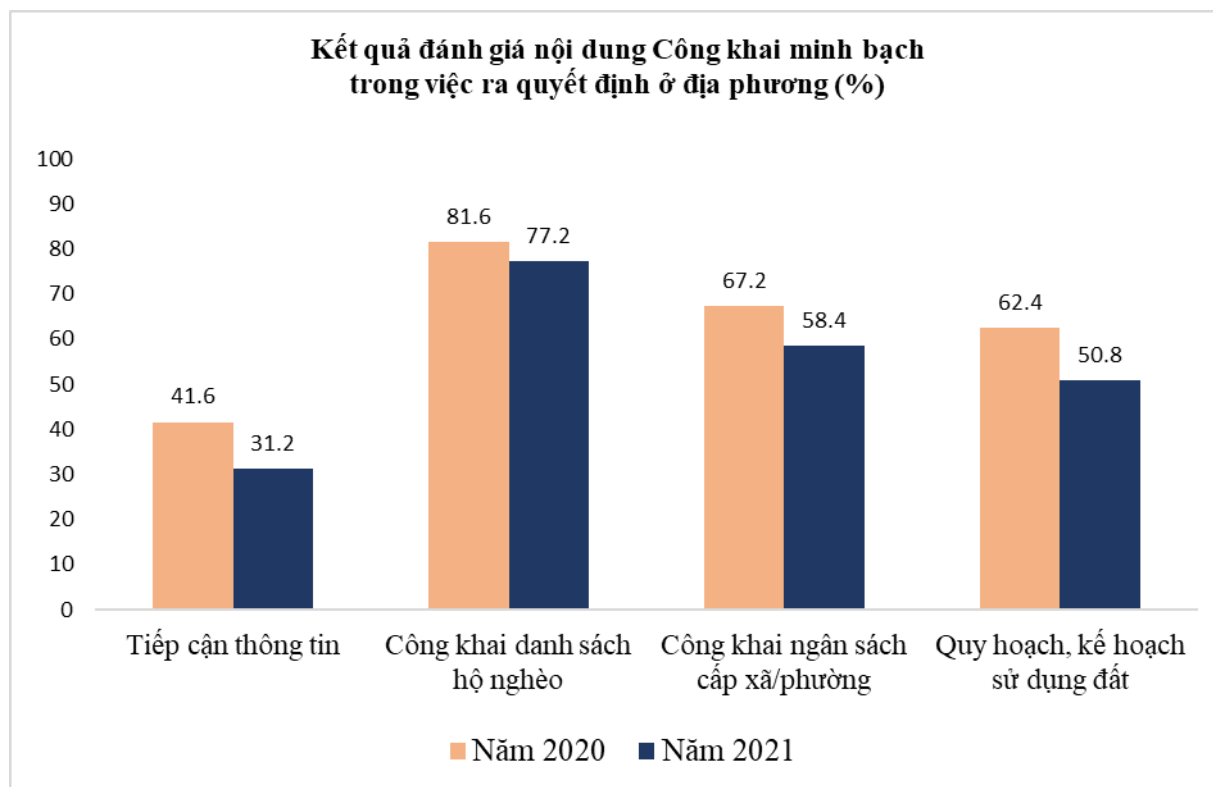
- Về tiêu chí *Tiếp cận thông tin*: Có 13,22% người tham gia khảo sát cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách pháp luật từ chính quyền địa phương; 9,23% cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (tỷ lệ nhận được kết quả là 69,81%), 11,09% cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích, 9,99% cho biết thông tin nhận được là đáng tin cậy; tỷ lệ người cho biết không phải trả phí là 98,74% và không phải chờ đợi quá lâu để lấy thông tin là 99,56%.

- Về tiêu chí *Công khai danh sách hộ nghèo*: Có 68,25% người tham gia khảo sát cho biết danh sách hộ nghèo được công khai; 25,13% cho biết có hộ rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo; 19,72% cho biết có hộ không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo.

- Về tiêu chí *Công khai thu chi ngân sách cấp xã*: Có 49,11% số người được hỏi cho biết ngân sách ở xã, phường, thị trấn được niêm yết công khai; 25,94% cho biết đã từng được đọc bảng thu chi ngân sách; 87,97% cho biết tin vào tính chính xác của bảng thu chi ngân sách đã công bố.

- Về tiêu chí *Công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất*: Có 19,70% người được khảo sát cho biết có biết đến kế hoạch sử dụng đất hiện thời ở địa phương (kết quả này trên toàn quốc dao động trong khoảng 5% - 30%); 4,87% cho biết có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất ở địa phương; 70,53% cho biết đất thu hồi không được đền bù xấp xỉ với giá thị trường; 53,54% cho biết khi bị thu hồi đất không được thông báo về mục đích sử dụng đất mới; 51,08% số người được hỏi không biết nơi có thể lấy thông tin về bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương.

Biểu đồ số 2. Kết quả đánh giá nội dung Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương năm 2021 (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



3. Trách nhiệm giải trình với người dân

Trục nội dung *Trách nhiệm giải trình với người dân* đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền và đánh giá mức độ tin tưởng của người dân vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương. Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 3,84 - 5,28/10 điểm, chỉ có 01 tỉnh tăng điểm trong năm 2021, 59 tỉnh thành còn lại đều bị giảm điểm. Kết quả đánh giá nội dung này của tỉnh Thái Nguyên năm 2021 đạt 4,37/10 điểm, giảm 0,97 điểm so với năm 2020, thuộc nhóm Trung bình cao. Cụ thể: Tiêu chí *Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền* đạt 1,88/3,33 điểm, tăng 0,16 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân* đạt 0,53/3,33 điểm, giảm 1,09 điểm; tiêu chí *Tiếp cận dịch vụ tư pháp* đạt 1,96/3,33 điểm, giảm 0,04 điểm.

Một số điểm cần lưu ý qua kết quả khảo sát nội dung này như sau:

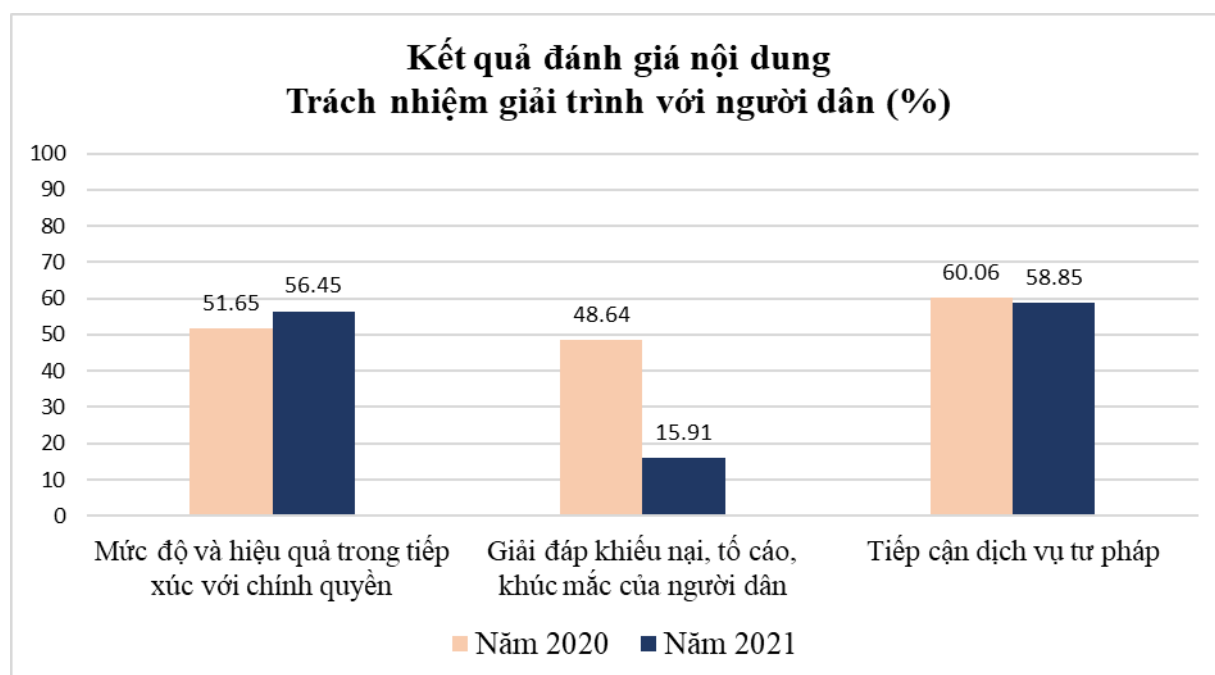
- Về tiêu chí *Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền*: 21,56% người tham gia khảo sát cho biết đã liên hệ Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố để giải quyết khúc mắc; 11,08% cho biết đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường/thị trấn để giải quyết khúc mắc; 0,91% cho biết đã liên hệ với đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã để giải quyết khúc mắc; 5,63% cho biết đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc; tỷ lệ đánh giá không giải quyết thỏa đáng các khúc mắc khi liên hệ Trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố là 11,34%, khi liên hệ cán bộ

UBND xã/phường/thị trấn 22,97%, khi liên hệ cán bộ đoàn thể là 7,07%, riêng liên hệ đại biểu HĐND để giải quyết khúc mắc 100% đạt kết quả tốt. Kết quả này tương đồng như các năm trước, người dân có xu hướng tiếp cận cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn để nhờ giải quyết khúc mắc nhiều hơn là gặp đại biểu Hội đồng nhân dân xã/phường/thị trấn.

- Về tiêu chí *Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân*: Tỷ lệ người trả lời đã gửi kiến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại là 28,92%, trong khi tỷ lệ người cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng là 24,6%, có nghĩa 14,04% người gửi kiến nghị, tố cáo, khiếu nại chưa được giải quyết thỏa đáng

- Về tiêu chí *Tiếp cận dịch vụ tư pháp*: Có 92,61% người được hỏi cho rằng tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp ở địa phương. Các cơ chế giải quyết tranh chấp dân sự phi tòa án chưa được người dân tin tưởng: 83,25% tỷ lệ người trả lời cho biết họ sẽ giải quyết tranh chấp dân sự ở tòa án, trong khi tỷ lệ người lựa chọn giải quyết qua các thiết chế phi tòa án, ví dụ như qua các Tổ hòa giải đạt 6,75%.

Biểu đồ số 4. Kết quả đánh giá nội dung Trách nhiệm giải trình với người dân năm 2021 (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)

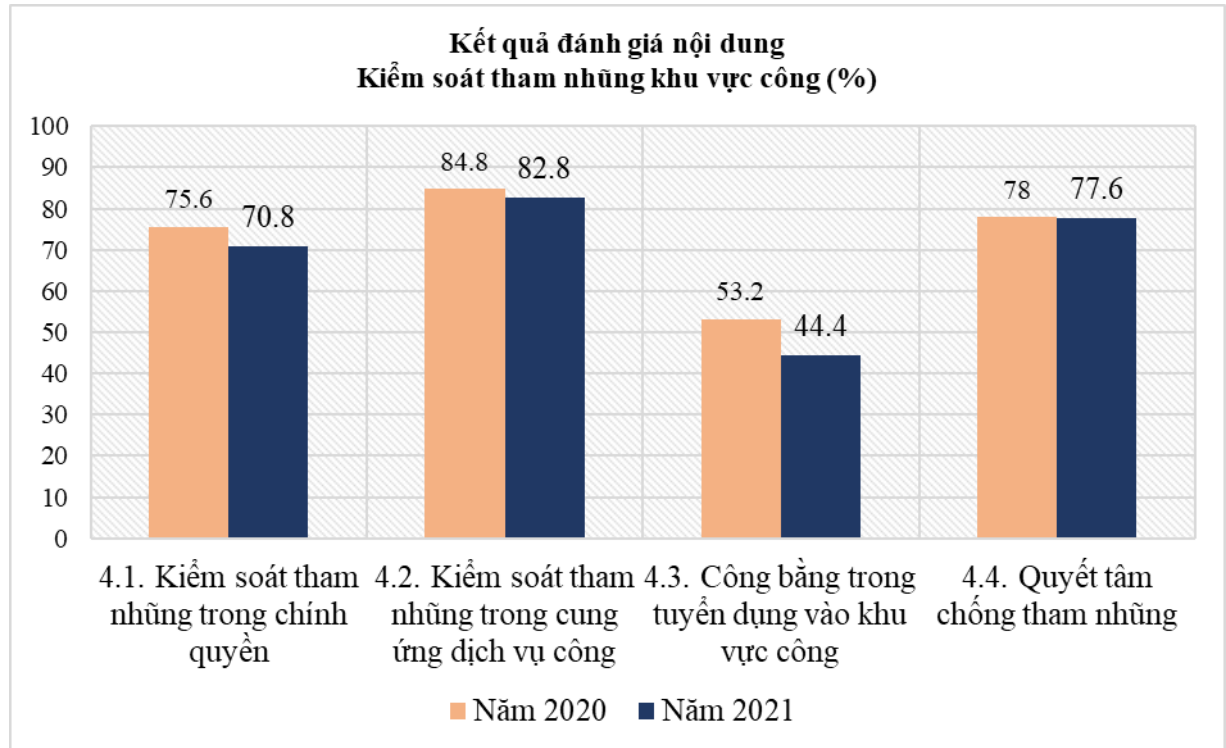


4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

Trục nội dung này đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền. Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 5,42 - 8,15/10 điểm, có 33 tỉnh thành bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả đánh giá nội dung này của tỉnh Thái Nguyên năm 2021 đạt 6,88/10 điểm, giảm 0,4 điểm so với năm 2020, thuộc nhóm Trung bình thấp. Cụ thể tiêu chí *Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương* đạt 1,77/2,5 điểm, giảm 0,12 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công* đạt 2,07/2,5 điểm, giảm 0,05 điểm;

tiêu chí *Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công* đạt 1,11/2,5 điểm, giảm 0,22 điểm; tiêu chí *Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương* đạt 1,94/2,5 điểm, giảm 0,01 điểm.

Biểu đồ số 4. Kết quả đánh giá Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



Một số nội dung đang chú ý qua kết quả khảo sát như sau:

- Về tiêu chí *Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương*: Có 78,24% người tham gia khảo sát cho biết cán bộ chính quyền không dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; 60,23% cho biết không phải chi thêm tiền khi làm thủ tục xin cấp mới hoặc cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; 21,34% cho biết không phải chi thêm khi làm TTHC ở UBND cấp xã.

- Về tiêu chí *Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công*: Có 63,28% người tham gia khảo sát cho biết không phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng; 82,99% cho biết phải không chi thêm tiền khi làm chứng thực, xác nhận.

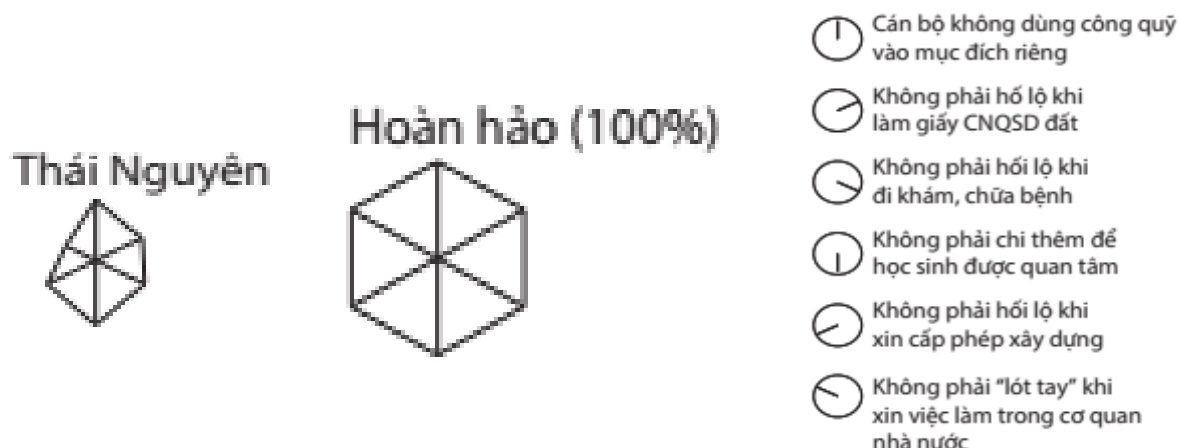
- Về tiêu chí *Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công*: Có 43% đánh giá không phải đưa tiền “lót tay” để có việc làm trong khu vực nhà nước; 33% đánh giá mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi muốn xin vào làm việc ở 5 vị trí công chức, viên chức cấp xã/phường/thị trấn.

- Về tiêu chí *Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương*: Có 96,12% người tham gia khảo sát cho biết không bị vòi vĩnh, đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua; 50,13 % cho biết chính quyền đã xử lý nghiêm túc các vụ việc tham nhũng ở địa phương; 39,26% cho biết đã phải chi thêm khi làm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; 71,21% người sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở

bệnh viện công tuyến huyện cho biết họ đã phải trả chi phí ngoài quy định để được chăm sóc tốt hơn.

Hình số 4a. Cảm nhận của người dân về một số biểu hiện tham nhũng năm 2021

(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý, đánh giá tốt, hài lòng... với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)



Hình số 4b: Tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước theo tỉnh/ thành phố năm 2021 (Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý, đánh giá tốt, hài lòng... với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)



5. Thủ tục hành chính công

Trục nội dung này đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết yếu với đời sống của người dân, bao gồm: *Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Dịch vụ hành chính công cấp xã*. Qua các chỉ tiêu đánh giá,

các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công. Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 6,64 - 7,77/10 điểm; có 33 tỉnh thành bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả đánh giá nội dung này tỉnh Thái Nguyên đạt 7,29/10 điểm, giảm 0,37 điểm so với năm 2020 do giảm đi 01 tiêu chí đánh giá, thuộc nhóm Trung bình cao. Cụ thể tiêu chí *Dịch vụ chứng thực, xác nhận* đạt 2,48/3,33 điểm, tăng 0,53 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất* đạt 2,3/3,33 điểm, tăng 0,49 điểm; tiêu chí *Dịch vụ hành chính cấp xã* đạt 2,51/3,33 điểm, tăng 0,57 điểm.

Một số kết quả đáng chú ý ở nội dung này như sau:

- Tiêu chí *Dịch vụ chứng thực, xác nhận*: Có 37,55% người tham gia khảo sát cho biết đã làm thủ tục chứng thực, xác nhận. Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận (đánh giá qua 4 tiêu chí: *Mức phí phải nộp được niêm yết công khai*; *Đội ngũ nhân viên thạo việc*; *Đội ngũ nhân viên có thái độ lịch sự*; *Nhận được kết quả đúng như lịch hẹn*) đạt 3,67/4 điểm (91,75%); Mức độ hài lòng đối với dịch vụ chứng thực, xác nhận đạt 4,13/5 điểm (82,6%).

- Tiêu chí *Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất*: Có 20,5% người khảo sát cho biết đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; 68% cho biết không phải qua nhiều “cửa” để được giải quyết thủ tục xin cấp giấy CNQSD đất; 79,14% cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Tổng chất lượng dịch vụ về thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (4 tiêu chí) đạt 3,61/4 điểm. Mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đạt 3,51/5 điểm (đạt 70,2%)

Hình số 5a: Chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất năm 2021 (Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý, đánh giá tốt, hài lòng... với các nhận định được nêu; ‘Hoàn hảo’ = 100% đồng ý; ‘Zero’ = 0% đồng ý)

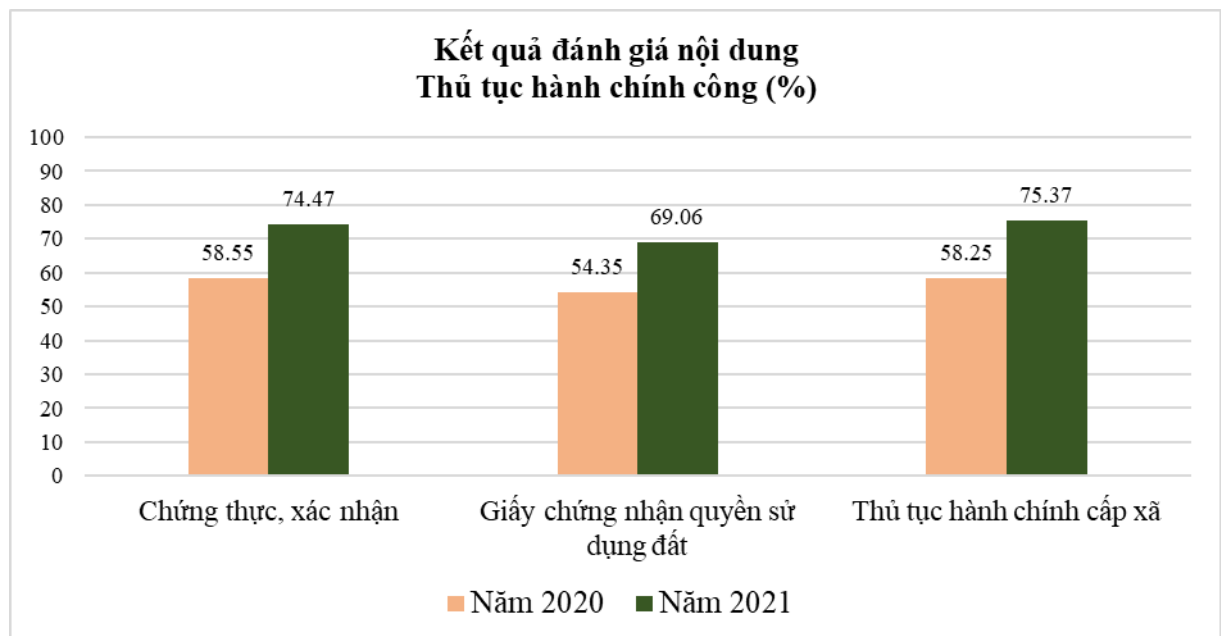


- Tiêu chí *Dịch vụ hành chính cấp xã*: Có 97,01% người tham gia khảo sát cho biết không phải đi qua nhiều “cửa” để làm xong thủ tục; Tổng chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã (4 tiêu chí) đạt 3,49/4 điểm, tương đương 87,25%. Mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính cấp xã đạt 4,38/5 điểm, tương đương 87,6%.

Hình số 5b: Chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã/phường/thị trấn năm 2021 (Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý, đánh giá tốt, hài lòng... với các nhận định được nêu; ‘Hoàn hảo’ = 100% đồng ý; ‘Zero’ = 0% đồng ý)



Biểu đồ số 5. Kết quả đánh giá nội dung TTHC công năm 2021 (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



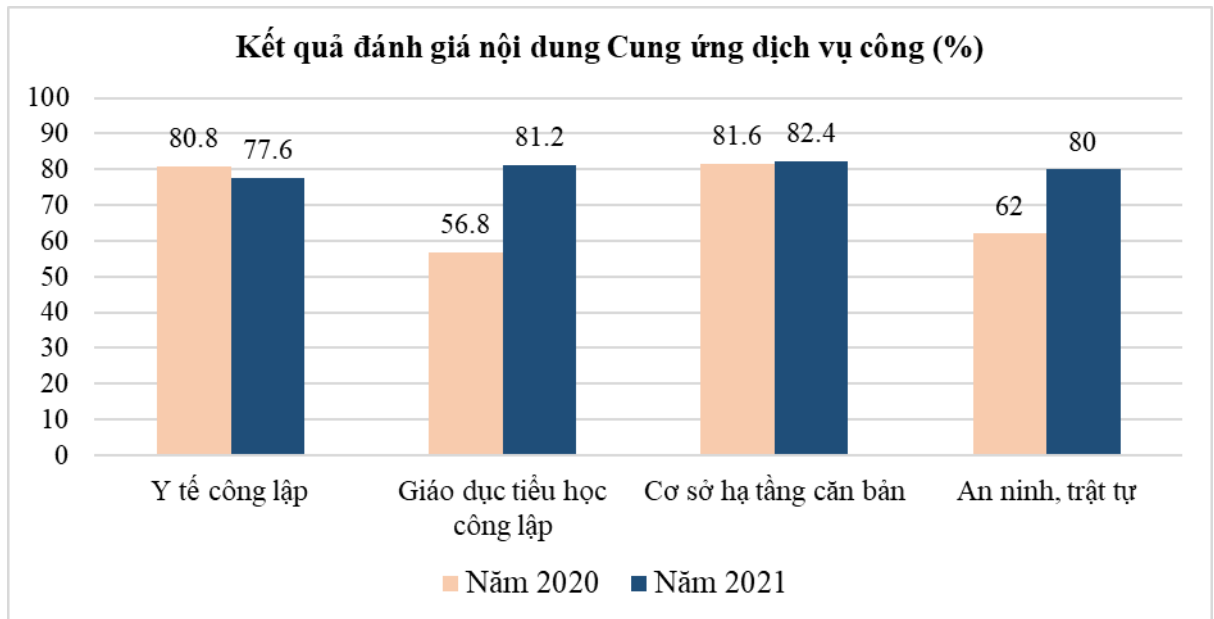
*** Lưu ý:** Năm 2021, UNDP không khảo sát với Dịch vụ hành chính công Cấp phép xây dựng.

6. Cung ứng dịch vụ công

Trục nội dung *Cung ứng dịch vụ công* đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm: *Y tế công lập*; *Giáo dục tiểu học công lập*; *Cơ sở hạ tầng căn bản*; *An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư*. Thông qua khảo sát nội dung này, người dân chia sẻ trải nghiệm của mình về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản. Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 6,36 - 8,46/10 điểm; có 01 tỉnh bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả đánh giá nội dung này của tỉnh Thái Nguyên năm 2021 đạt 8,03/10 điểm, tăng 01 điểm so với năm 2020, thuộc nhóm *Cao nhất*. Cụ thể tiêu chí *Y tế công lập* đạt 1,94/2,5 điểm, giảm 0,08 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Giáo dục tiểu học công lập* đạt 2,03/2,5 điểm, tăng 0,61 điểm; tiêu chí *Cơ sở hạ tầng căn bản* đạt 2,06/2,5 điểm,

tăng 0,02 điểm; tiêu chí *An ninh trật tự ở khu dân cư* đạt 2/2,5 điểm, tăng 0,45 điểm so với năm 2020.

Biểu đồ số 6. Kết quả đánh giá nội dung Cung ứng dịch vụ công năm 2021 (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



Một số kết quả cần lưu ý ở nội dung này như:

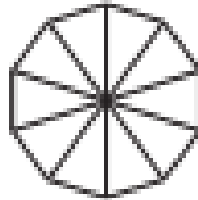
- Về tiêu chí *Y tế công lập*: Còn 6,93% người được hỏi cho biết không có Thẻ bảo hiểm y tế; 89,25% cho biết Thẻ bảo hiểm y tế có tác dụng tốt; 74,25% cho biết người nghèo được hỗ trợ mua Thẻ bảo hiểm y tế; 85,4% đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi ở mức độ tốt và rất tốt; 74,25% cho biết trẻ dưới 6 tuổi được khám chữa bệnh miễn phí. Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện (10 tiêu chí: *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; Khởi hẩn bệnh khi xuất viện; Bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc; HÀi lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện*) đạt 4,16/10 điểm (tương ứng 41,6%), trong đó tiêu chí *Người bệnh không phải nằm chung giường* nhận được đánh giá thấp nhất.

Hình số 6a: Đánh giá của người dân về chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện năm 2021 (Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý, đánh giá tốt, hài lòng... với các nhận định được nêu; ‘Hoàn hảo’ = 100% đồng ý; ‘Zero’ = 0% đồng ý)

Thái Nguyên



Hoàn hảo (100%)

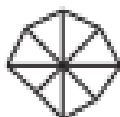


- Người bệnh không phải nằm chung giường
- Phòng bệnh có quạt máy
- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Cán bộ y tế trực thường xuyên
- Thái độ phục vụ bệnh nhân tốt
- Chi phí khám chữa bệnh hợp lý
- Không phải chờ đợi quá lâu
- Khỏi hẳn bệnh khi xuất viện
- Bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc
- HÀi lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện

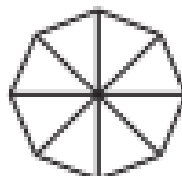
- Về tiêu chí *Giáo dục tiểu học công lập*: Chất lượng dạy học tại trường tiểu học công lập được đánh giá 4,25/5 điểm. Tổng chất lượng trường tiểu học công lập (đánh giá qua 8 tiêu chí: *Lớp học là nhà kiên cố*; *Nhà vệ sinh sạch sẽ*; *Học sinh có nước uống sạch ở trường*; *Lớp học dưới 36 học sinh*; *Học sinh không phải học 3 ca*; *Giáo viên không ưu ái học sinh học thêm*; *Phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi*; *Nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh*) đạt 5,55/8 điểm, trong đó tiêu chí *Giáo viên không ưu ái học sinh học thêm* nhận được đánh giá thấp nhất.

Hình số 6b: Đánh giá của người dân về chất lượng trường tiểu học công lập năm 2021 (Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý, đánh giá tốt, hài lòng... với các nhận định được nêu; ‘Hoàn hảo’ = 100% đồng ý; ‘Zero’ = 0% đồng ý)

Thái Nguyên



Hoàn hảo (100%)



- Lớp học là nhà kiên cố
- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Học sinh có nước uống sạch ở trường
- Lớp học dưới 36 học sinh
- Học sinh không phải học 3 ca
- Giáo viên không ưu ái học sinh học thêm
- Phụ huynh thường xuyên nhận được phản hồi
- Nhà trường công khai thu chi với phụ huynh học sinh

- Về tiêu chí *Cơ sở hạ tầng căn bản*: Trong đó tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới là 99,84%; có 89,05% cho biết bị cắt điện trong 12 tháng qua; chất lượng đường giao thông gần hộ gia đình nhất đạt 3,42/4 điểm (1 = Đường đất; 4 = Đường trải nhựa); còn 0,44% cho biết phải dùng nước sinh hoạt chưa hợp vệ sinh; đáng lưu ý là việc thu gom rác thải thường xuyên chưa được đánh giá cao, chỉ đạt 2,95/4 điểm (0 = Không có; 4 = Hàng ngày).

- Về tiêu chí *An ninh, trật tự ở khu dân cư*: Mức độ an toàn ở địa bàn đang sinh sống được đánh giá 2,46/3 điểm (1 = Rất không an toàn; 3 = Rất an toàn); 2,45/3 điểm cảm thấy an toàn khi đi bộ vào ban ngày và 2,20/3 điểm cảm thấy an toàn khi đi bộ vào ban đêm (3 = rất an toàn); còn 4,43% người được hỏi cho biết là nạn nhân của 1 trong 4 loại tội phạm an ninh trật tự (gồm *đột nhập, cướp giật, trộm cắp, bị trộm hành hung*); chỉ có 14,18% cho biết tình hình an ninh trật tự trên địa bàn tốt lên sau 3 năm (năm 2020 là 18,50%).

7. Quản trị môi trường

Các chỉ tiêu đánh giá trực nội dung này bao gồm chất lượng không khí, chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú và sự nghiêm túc của chính quyền trong bảo vệ môi trường. Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 2,85 - 4,73/10 điểm, có 21 tỉnh thành bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả đánh giá nội dung này của tỉnh Thái Nguyên năm 2021 đạt 3,24/10 điểm, tăng 0,07 điểm so với năm 2020 (3,17 điểm), thuộc nhóm *Thấp nhất*. Cụ thể tiêu chí *Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường* đạt 0,99/2,5 điểm, giảm 0,05 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Chất lượng không khí* đạt 1,72/2,5 điểm, giảm 0,02 điểm; tiêu chí *Chất lượng nước* đạt 0,52/2,5 điểm, tăng 0,13 điểm.

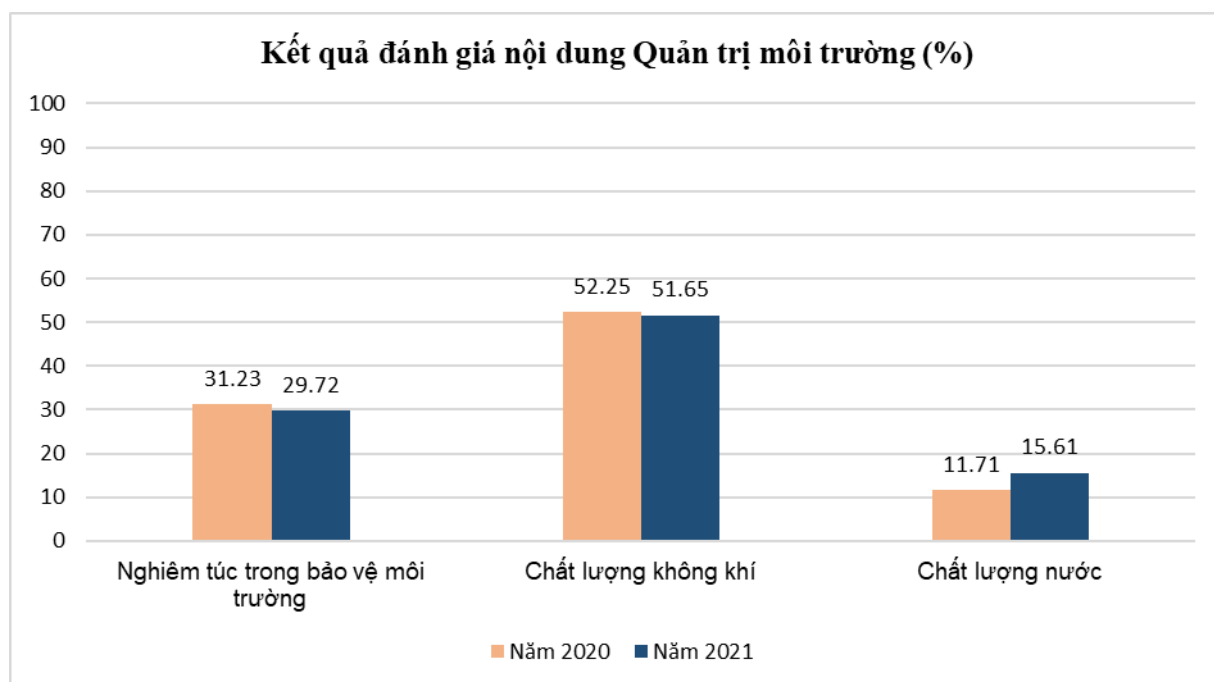
Một số điểm cần quan tâm thuộc nội dung này như sau:

- Về tiêu chí *Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường*: Có 73,70% người tham gia khảo sát cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá. Có 45,6% người tham gia khảo sát cho biết doanh nghiệp tại địa phương đã đưa hồi lợi để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường. Có 85,55% người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý vấn đề môi trường ở địa phương nhưng chỉ có 66,72% cho biết cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết vấn đề môi trường được người dân thông báo, có nghĩa còn 22,02 % số báo cáo yêu cầu xử lý về môi trường chưa được giải quyết.

- Về tiêu chí *Chất lượng không khí*: Chỉ có 76,72% người được hỏi cho biết luôn phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú; 14,94% đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú không tốt, bị ô nhiễm (năm 2020 là 9,89%); 69,42% người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương không được cải thiện trong ba năm vừa qua.

- Về tiêu chí *Chất lượng nước*: Có 97,71% người được hỏi cho biết nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà không đủ sạch để uống; 91,73% cho biết không đủ sạch để giặt giũ; 91,48% cho biết không đủ sạch để bơi lội.

Biểu đồ số 7. Kết quả đánh giá nội dung Quản trị môi trường năm 2021
(Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



8. Quản trị điện tử

Chỉ số này đo lường các yếu tố tương tác của chính quyền điện tử: mức độ sẵn có, khả năng sử dụng và khả năng đáp ứng của dịch vụ công trực tuyến. Các tiêu chí cấu thành chỉ số nội dung này giúp cung cấp thông tin về độ sẵn có của cổng thông tin điện tử và khả năng đáp ứng của chính quyền địa phương cũng như mức độ tiếp cận thông tin về quy trình, thủ tục, chính sách người dân cần tuân thủ, và điều kiện sử dụng Internet của người dân - môi trường thiết yếu để người dân tham gia quản trị điện tử.

Kết quả nội dung này của các tỉnh thành trên toàn quốc dao động từ 2,01 - 3,6/10 điểm, có 25 tỉnh thành bị giảm điểm so với năm 2020. Kết quả đánh giá của tỉnh Thái Nguyên năm 2021 đạt 3,13/10 điểm, giảm 0,33 điểm so với năm 2020, thuộc nhóm Cao nhất. Cụ thể tiêu chí *Sử dụng Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương* đạt 0,42/3,33 điểm, giảm 0,05 điểm so với năm 2020; tiêu chí *Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương* đạt 2,3/3,33 điểm, giảm 0,2 điểm; tiêu chí *Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử* đạt 0,41/3,33 điểm, giảm 0,08 điểm.

Một số điểm cần lưu ý ở nội dung chỉ số này như sau:

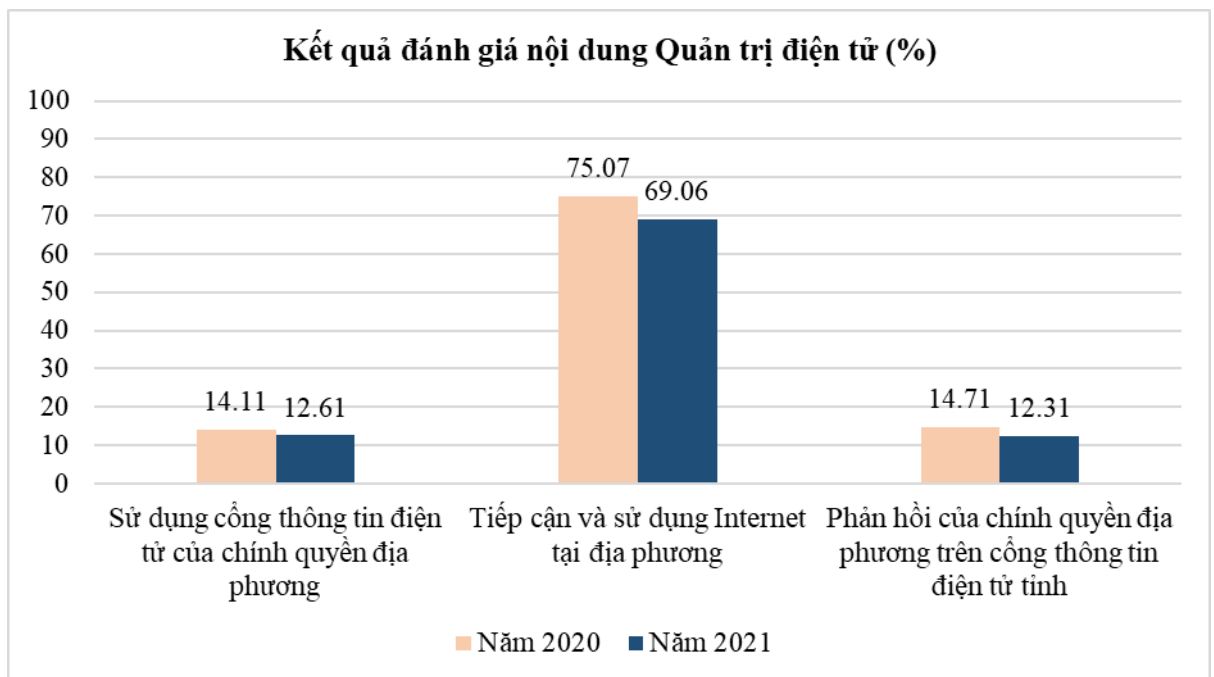
- Về tiêu chí *Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương*: Có 80,68% người trả lời cho biết có kết nối internet tại nhà nhưng chỉ có 51,76% người được hỏi cho biết tiếp cận tin tức qua internet.

- Về tiêu chí *Sử dụng Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương*: Dù tỷ lệ kết nối internet tại nhà là 80,68% nhưng số người cho biết đã lấy thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu từ Cổng thông tin điện tử của địa phương khi làm thủ

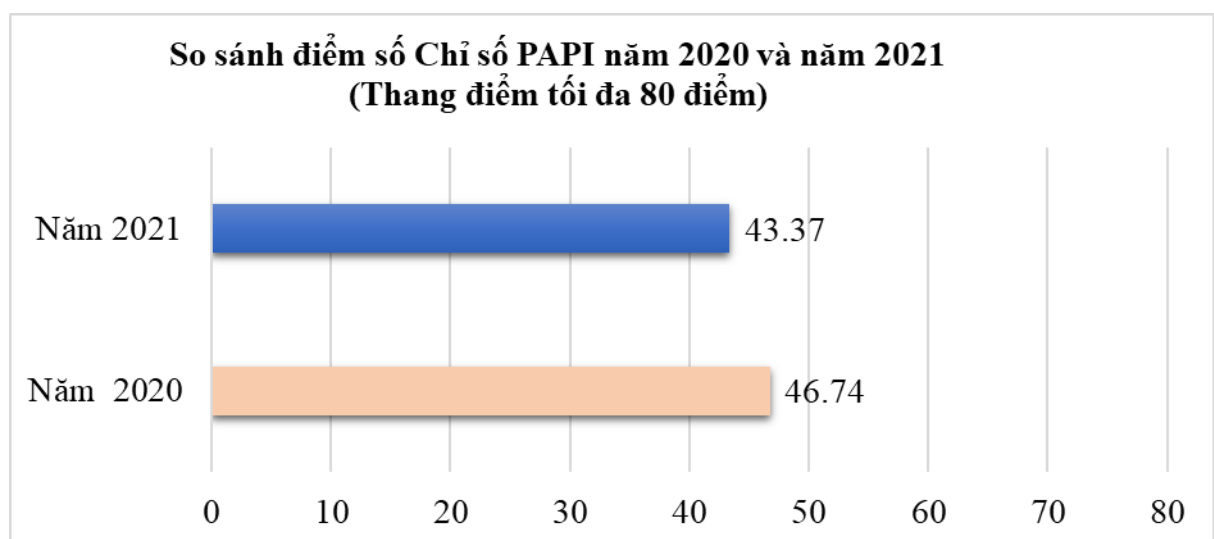
tục chứng thực, xác nhận là 3,42% và làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất là 2,91%.

- Về tiêu chí *Phúc đáp của chính quyền qua công thông tin điện tử*: Chỉ có 2,51% người trả lời cho biết đã sử dụng công dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện; 66,42% cho biết công thông tin điện tử của tỉnh, thành phố không thuận tiện cho tra cứu thông tin; 38,48% cho biết chính quyền địa phương không đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên công thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân.

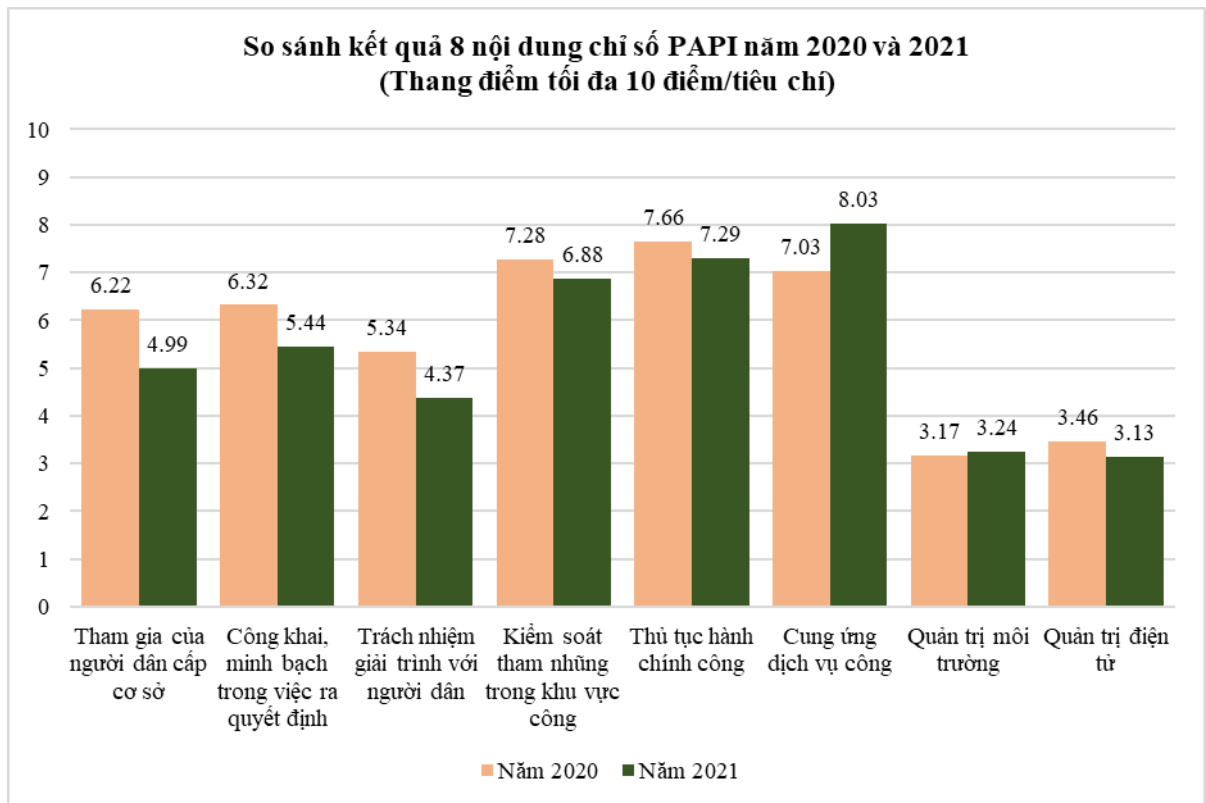
Biểu đồ số 8. Kết quả đánh giá nội dung Quản trị điện tử năm 2021 (Tỷ lệ điểm số đạt được trên thang điểm tối đa)



Biểu đồ số 9. So sánh kết quả đánh giá Chỉ số PAPI tỉnh Thái Nguyên năm 2020 với năm 2021



Biểu đồ số 10. Kết quả đánh giá 08 trục nội dung Chỉ số PAPI tỉnh Thái Nguyên năm 2021

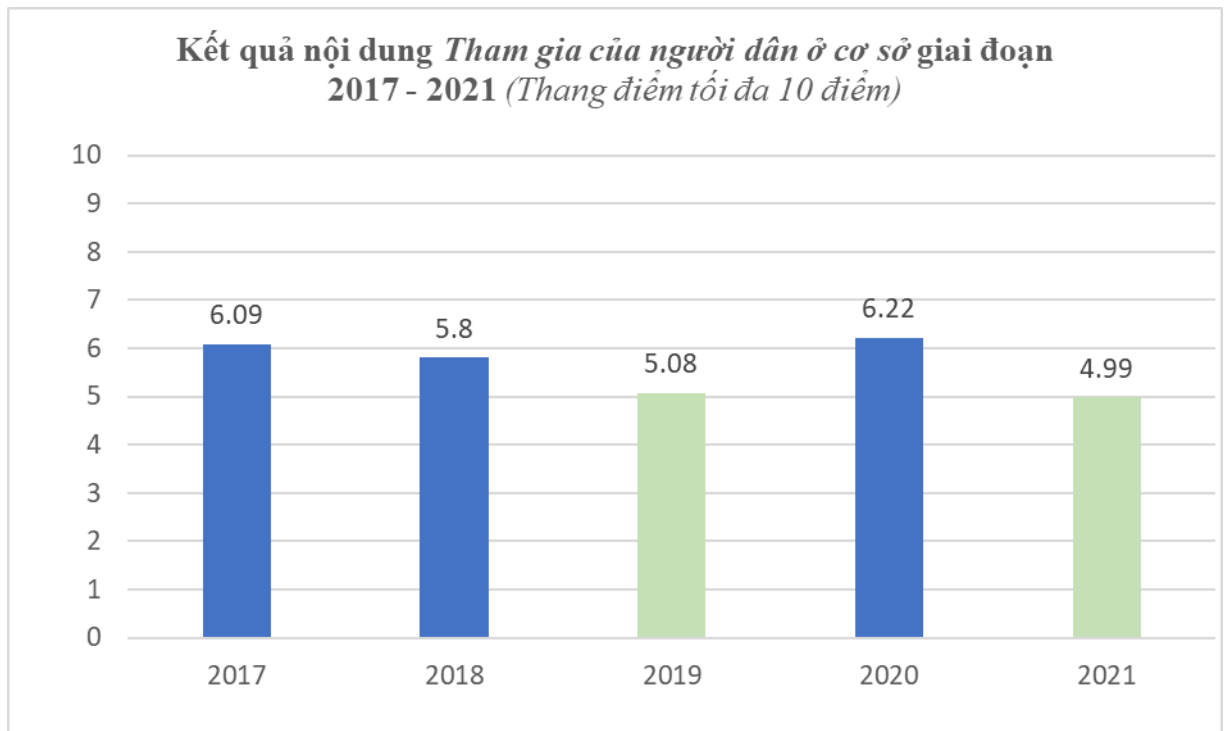


Biểu đồ số 11. Điểm số theo nội dung so với điểm tối đa (10 điểm/1 nội dung) năm 2021



Biểu đồ số 12. Kết quả nội dung Tham gia của người dân ở cơ sở giai đoạn 2017 - 2021

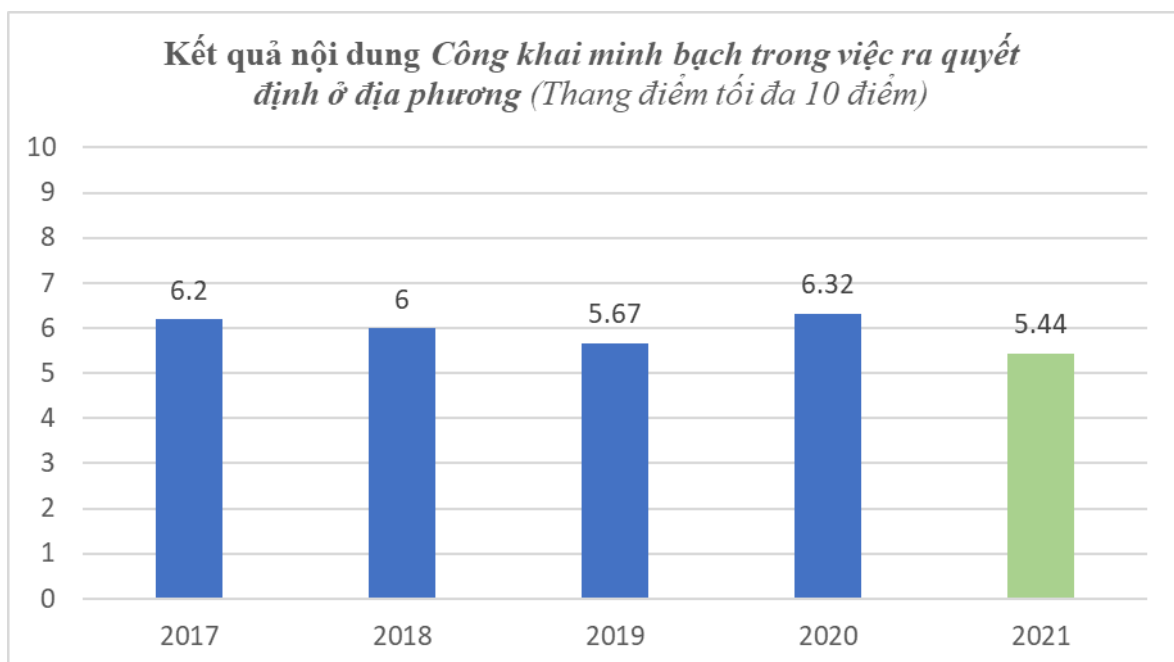
Cao nhất: ■ Trung bình cao: ■ Trung bình thấp: ■ Thấp nhất: ■



Biểu đồ số 13: Kết quả nội dung Công khai minh bạch trong việc ra

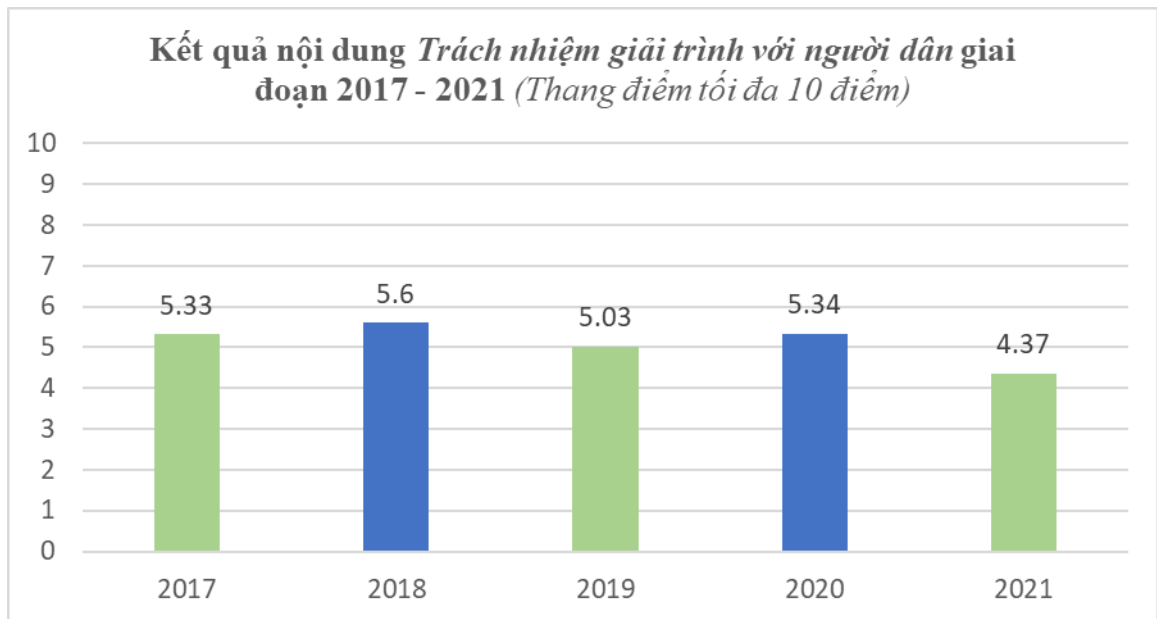
quyết định ở địa phương giai đoạn 2017 - 2021

Cao nhất: ■ Trung bình cao: ■ Trung bình thấp: ■ Thấp nhất: ■



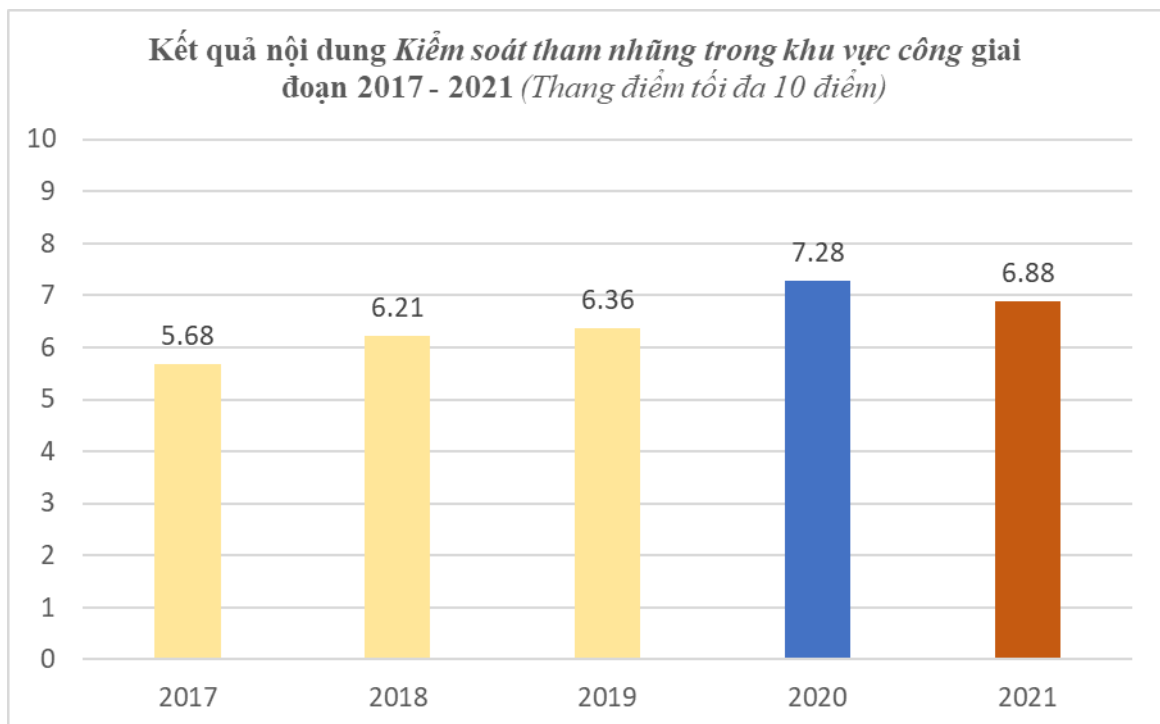
Biểu đồ số 14: Kết quả nội dung *Giải trình* với người dân giai đoạn 2017 – 2021

Cao nhất: ■ Trung bình cao: ■ Trung bình thấp: ■ Thấp nhất: ■



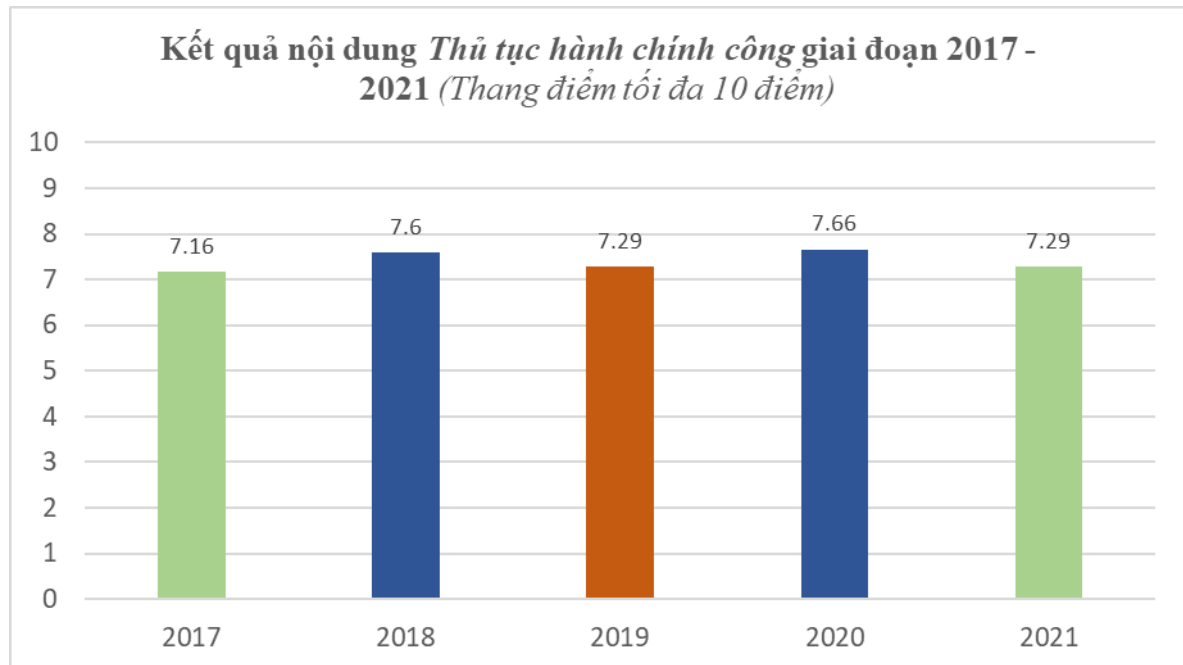
Biểu đồ số 15: Kết quả nội dung *Kiểm soát tham nhũng* trong khu vực

Cao nhất: ■ Trung bình cao: ■ Trung bình thấp: ■ Thấp nhất: ■
công giai đoạn 2017 - 2021



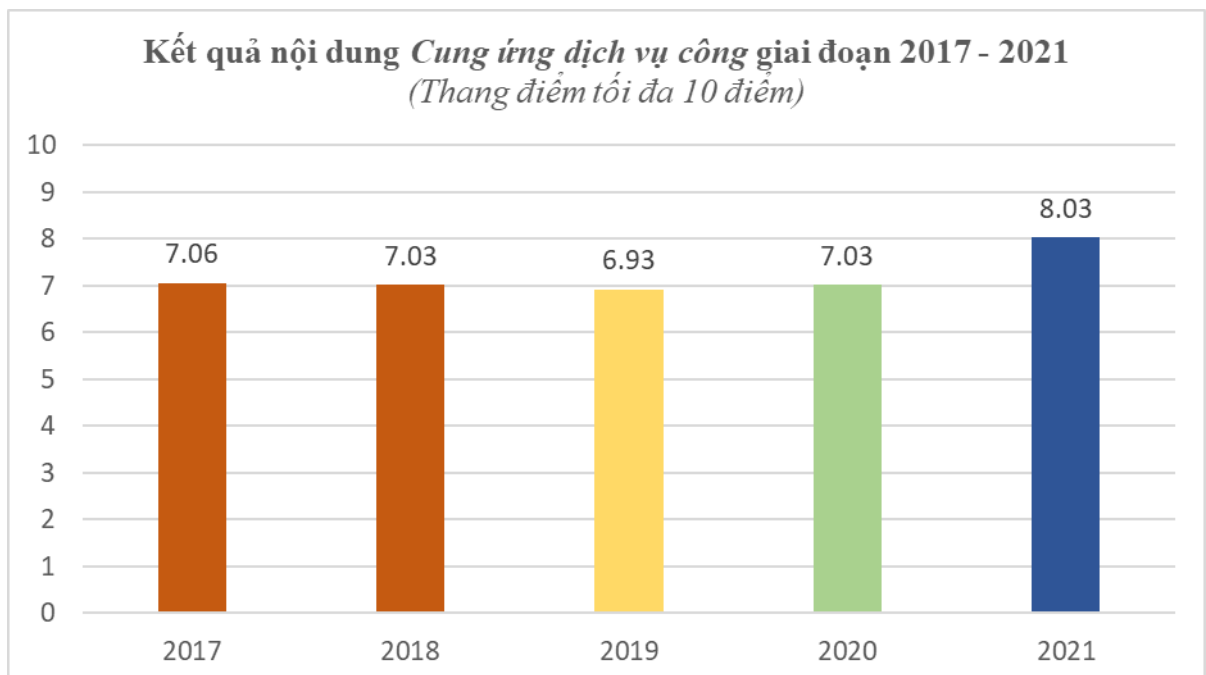
Biểu đồ số 16: Kết quả nội dung Thủ tục hành chính công giai đoạn 2017 - 2021

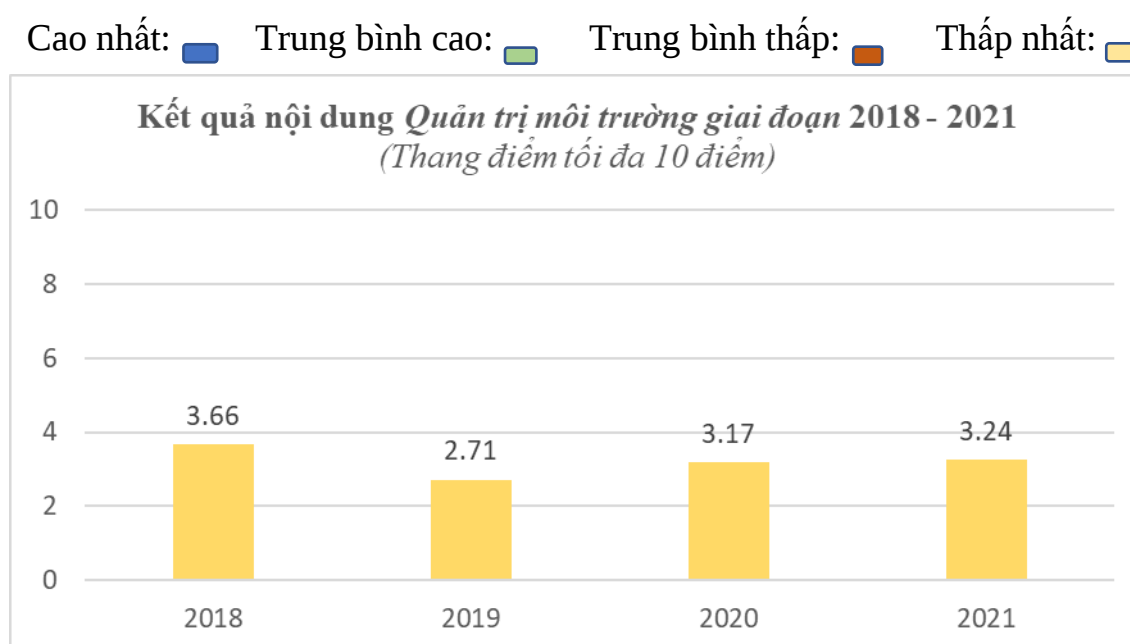
Cao nhất: ■ Trung bình cao: ■ Trung bình thấp: ■ Thấp nhất: ■



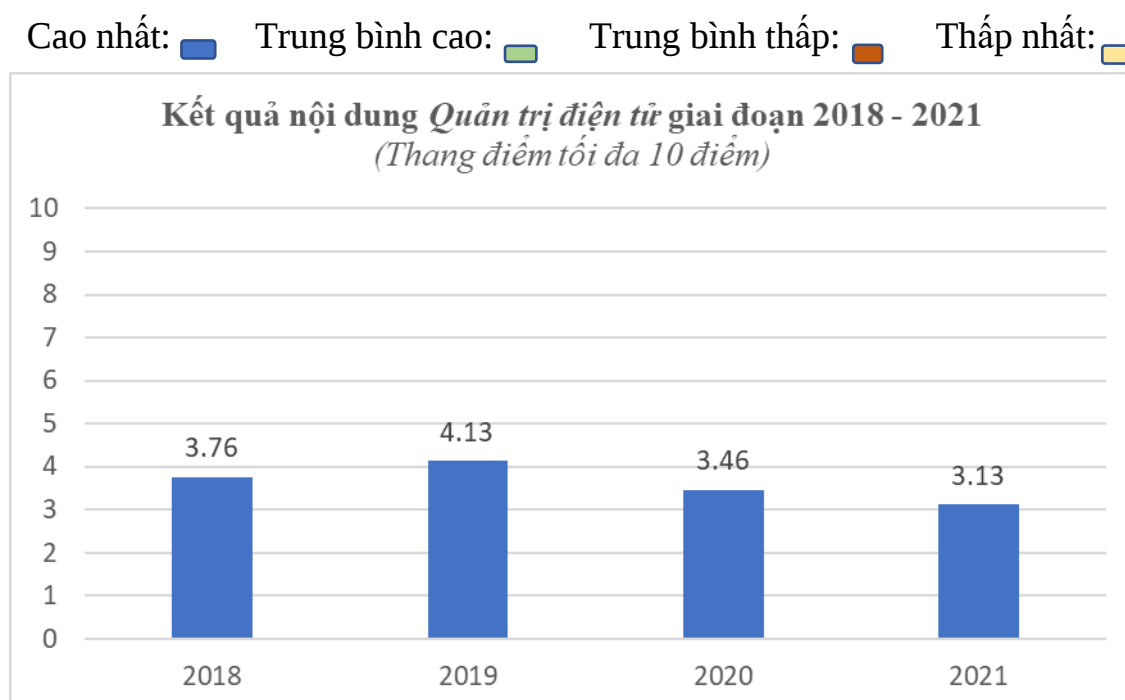
Biểu đồ số 17: Kết quả nội dung Cung ứng dịch vụ công giai đoạn 2017 – 2021

Cao nhất: ■ Trung bình cao: ■ Trung bình thấp: ■ Thấp nhất: ■



Biểu đồ số 18: Kết quả nội dung Quản trị môi trường giai đoạn 2018 – 2021

Ghi chú: Nội dung Quản trị môi trường bắt đầu được đánh giá từ năm 2018

Biểu đồ số 19: Kết quả nội dung Quản trị điện tử giai đoạn 2018 – 2021

Ghi chú: Nội dung Quản trị điện tử bắt đầu được đánh giá từ năm 2018

(Kết quả cụ thể chỉ số PAPI Thái Nguyên năm 2021 tại Phụ lục kèm theo).

III. MỘT SỐ TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN

Qua kết quả công bố, Chỉ số PAPI năm 2021 của tỉnh Thái Nguyên có 02 số nội dung được cải thiện, tuy nhiên có 06 nội dung bị giảm điểm. Cách biệt điểm số giữa 08 nội dung còn lớn, dao động từ 3,13 đến 8,03/10 điểm. Có 04 nội dung

đạt mức điểm trên trung bình gồm *Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định* (5,54 điểm), *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công* (6,88 điểm), *Thủ tục hành chính công* (7,29 điểm), *Cung ứng dịch vụ công* (8,03 điểm); 04 nội dung ở dưới mức điểm trung bình gồm *Tham gia của người dân cấp cơ sở* (4,99 điểm), *Trách nhiệm giải trình với người dân* (4,37 điểm), *Quản trị môi trường* (3,24 điểm), *Quản trị điện tử* (3,13 điểm). Có 01 trục nội dung tuy được xếp vào nhóm các tỉnh thành có điểm số *Cao nhất* như *Quản trị điện tử* nhưng thực tế số điểm đạt được rất thấp, chỉ đạt 3,13/10 điểm, giảm 0,33 điểm so với năm 2020. Trong 8 trục nội dung còn có nhiều tiêu chí thành phần có điểm số rất thấp, dưới trung bình như: Tri thức công dân đạt 0,74/2,5 điểm, Tiếp cận thông tin đạt 0,78/2,5 điểm, Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân đạt 0,53/3,33 điểm, Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường chỉ đạt 0,99/3,33 điểm, Chất lượng nước sông/suối/kênh/mương chỉ đạt 0,52/3,33 điểm, Sử dụng cổng thông tin điện tử đạt 0,42/3,33 điểm, Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử đạt 0,41/3,33 điểm...

Một số nguyên nhân của những tồn tại trên như sau:

- Số lượng phiếu khảo sát thấp (240 phiếu), địa bàn điều tra rất ít (12 xóm/tổ dân phố thuộc 06 đơn vị cấp xã thuộc 03 đơn vị cấp huyện) do đó tính đại diện chưa cao.

- Một số đơn vị, địa phương, nhất là cấp cơ sở chưa nắm bắt, quan tâm đầy đủ về nội dung Chỉ số PAPI và công tác cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI; chưa phân tích kết quả Chỉ số hàng năm để điều chỉnh, nâng cao hiệu quả về quản trị và hệ thống hành chính công của đơn vị, địa phương mình nhằm mục đích ngày càng phục vụ tốt nhất các nhu cầu của người dân.

- Việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật, cung cấp thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước tới người dân chưa thường xuyên, liên tục, chưa kịp thời và chưa có nhiều đổi mới về hình thức, nội dung; việc thực hiện pháp luật về dân chủ ở xã, phường, thị trấn có khi chưa đầy đủ, có nơi mang tính hình thức; một số địa phương chưa bàn bạc, trao đổi và xin ý kiến về quyết định đầu tư, thiết kế, mức đóng góp... với người dân khi tu sửa, xây mới công trình công cộng; chưa phát huy hết trách nhiệm của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng.

- Một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt các nội dung cần được công khai, minh bạch như bình xét, công khai danh sách hộ nghèo; công khai kế hoạch, quy hoạch sử dụng đất, bảng giá đất, mục đích thu hồi; công khai thông tin thu, chi ngân sách cấp xã...

- Việc giải quyết các thủ tục hành chính vẫn còn những tồn tại như còn tình trạng hồ sơ tồn đọng, xử lý chậm, một số hồ sơ thủ tục giải quyết quá hạn; tình thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ của một số cán bộ, công chức, viên chức thiếu nhiệt tình, làm việc chưa hết trách nhiệm, một số có biểu hiện tiêu cực trong giải quyết TTHC, nhất là trong lĩnh vực đất đai dẫn đến tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức tại một số địa phương còn thấp; còn hiện tượng người dân phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa thuộc UBND thành phố Thái

Nguyên; chưa đưa TTHC thuộc thẩm quyền ngành công an thực hiện tại Bộ phận một cửa cấp xã trên địa bàn thành phố Thái Nguyên, Bộ phận một cửa của UBND thành phố Thái Nguyên.

- Việc chưa cấp GCNQSD đất cho người dân thuộc các nông, lâm trường cũ trên địa bàn tỉnh (xã Phúc Thuận, thành phố Phổ Yên và một số địa phương khác). Tại phường Trung Vương, thành phố Thái Nguyên, người dân tại Tổ dân phố số 2, nằm trong khu vực quy hoạch không được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, chưa bố trí được tái định cư; một số hộ dân thuộc khu vực giải phóng mặt bằng cầu Bến Tượng đã được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nhưng chưa được giao đất. Một số hộ dân được thanh lý nhà đất từ năm 1991 đến nay chưa được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất gây bức xúc trong nhân dân.

- Chất lượng cung ứng dịch vụ công giáo dục, y tế, cung cấp điện, đường giao thông, an ninh trật tự chưa đáp ứng yêu cầu của người dân, như chất lượng bệnh viện tuyến huyện và giáo dục tiểu học công lập; còn một số phản ánh cho biết phải chi thêm khoản ngoài quy định để được quan tâm hơn khi khám chữa bệnh và giáo viên ưu ái học sinh học thêm, khi có yêu cầu giải quyết TTHC.

- Môi trường tại một số địa phương bị ô nhiễm từ hoạt động của các khu công nghiệp, công trường, chăn nuôi, sản xuất, khai khoáng, chuyên chở nguyên vật liệu xây dựng... gây bức xúc cho người dân. Chất lượng nước sông, suối, kênh, mương ở một số địa bàn còn thấp.

- Một số địa phương chưa bố trí được vị trí để chủ đầu tư công khai báo cáo đánh giá tác động môi trường của các dự án đầu tư trên địa bàn; người dân không tiếp cận, nắm bắt được những tác động môi trường và kế hoạch giảm thiểu ô nhiễm của các dự án trên địa bàn.

- Việc kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ môi trường tại nhiều địa phương chưa thường xuyên. Việc xử lý các hoạt động gây ô nhiễm môi trường còn hạn chế, gặp nhiều khó khăn. Kinh phí, phương tiện, nhân lực cho hoạt động kiểm soát ô nhiễm bảo vệ môi trường chưa đáp ứng yêu cầu. Việc thành lập các tổ thu gom, xử lý rác thải, lập điểm tập kết xử lý rác thải còn gặp nhiều khó khăn mà trước hết do thiếu nguồn kinh phí.

- Việc cung cấp thông tin trên Trang Thông tin điện tử ở một số địa phương, đơn vị chưa đầy đủ; Tỷ lệ cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức, việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích độ 3, mức độ 4 còn thấp.

- Một số người dân chưa hiểu rõ về pháp luật, trình độ dân trí còn thấp dẫn đến nhiều vụ việc phải giải quyết lại nhiều lần; việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng internet do đó cũng còn hạn chế.

III. KIẾN NGHỊ

1. Thường trực Tỉnh ủy ban hành Nghị quyết của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về nâng cao Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2023 – 2025. Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo các cấp ủy Đảng, chính quyền về việc triển khai nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp tăng cường giám sát việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, nội dung nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn tỉnh.

3. UBND tỉnh

- Ban hành Chương trình nâng cao Hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2022 - 2025.

- Tổ chức Hội nghị phân tích, đánh giá kết quả Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2021 toàn tỉnh để xây dựng giải pháp nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2022 của tỉnh.

- Bố trí đủ kinh phí để tập huấn, phổ biến, tuyên truyền các nội dung Chỉ số PAPI và triển khai các hoạt động nâng cao Chỉ số PAPI trong năm 2022.

4. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các địa phương đảm bảo niêm yết công khai, minh bạch quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất, đơn giá thu hồi đất đầy đủ, đúng quy định. Tăng cường kiểm tra việc thực hiện TTHC trong lĩnh vực đất đai, xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức gây phiền hà, nhũng nhiễu khi giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai. Giải quyết hiệu quả các tranh chấp, khiếu kiện về đất đai.

- Đẩy mạnh các biện pháp quản lý, bảo vệ môi trường không khí, môi trường nước. Có giải pháp khắc phục triệt để các nguyên nhân gây ô nhiễm không khí, nguồn nước. Kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có hành vi gây ô nhiễm, hủy hoại môi trường và các cán bộ, công chức không xử lý, tiếp tay cho các hành vi này. Tăng cường cơ sở vật chất, phương tiện, nhân lực phục vụ công tác thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt trong các khu dân cư.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến rộng rãi Luật Tài nguyên nước, Luật Bảo vệ môi trường và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Phối hợp với UBND thành phố Thái Nguyên, Văn phòng UBND tỉnh khảo sát, rà soát toàn bộ quy trình giải quyết của TTHC lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Thái Nguyên, đề xuất phương án giải quyết dứt điểm tình trạng người dân chờ đợi lâu để nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai tại Bộ phận Một cửa của UBND thành phố, góp phần tăng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo

Triển khai thực hiện đồng bộ các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo. Cải thiện điều kiện cơ sở vật chất của trường tiểu học, chú trọng các tiêu chí sĩ số lớp, nước uống, nhà vệ sinh sạch sẽ. Đảm bảo công khai các khoản thu, chi tài chính của trường, lớp với phụ huynh học sinh; giữ mối liên hệ thường xuyên, mật thiết giữa giáo viên và phụ huynh học sinh; kiểm soát việc dạy thêm, học thêm trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng quy định.

6. Sở Y tế

Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, trang thiết bị y tế, cơ sở vật chất tại các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh, nhất là y tế tuyến huyện; chấn chỉnh những biểu hiện những thiếu, thiếu trách nhiệm với người bệnh trong quá trình điều trị, đặc biệt đối với các đối tượng chính sách có bảo hiểm y tế khám, chữa bệnh miễn phí. Giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc của người dân khi khám, chữa bệnh và thanh toán qua bảo hiểm y tế.

7. Thanh tra tỉnh

- Tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện tốt công tác phòng chống tham nhũng trên địa bàn tỉnh; tuyên truyền, phổ biến sâu, rộng, hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã tuyên truyền Luật Phòng chống tham nhũng tới người dân.

- Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các ngành, các cấp tăng cường giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, từng bước giải quyết và hạn chế tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, khiếu nại vượt cấp.

- Có giải pháp phát huy tốt hơn nữa vai trò giám sát của Ban Thanh tra nhân dân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

8. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

Tăng cường kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc UBND cấp huyện trong rà soát danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm, giai đoạn và niêm yết công khai, đúng quy định.

9. Văn phòng UBND tỉnh

- Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh. Tăng cường tương tác trả lời, hướng dẫn người dân, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC trên Cổng thông tin điện tử theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường kiểm tra, đôn đốc các đơn vị, địa phương trong công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa của các địa phương đảm bảo phục vụ tốt các nhu cầu của tổ chức, cá nhân; Tập trung triển khai đổi mới thực hiện cơ chế một cửa trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Chính phủ.

10. Sở Thông tin và Truyền thông

Tăng cường quản lý, nâng cấp Cổng dịch vụ công của tỉnh; kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý, khai thác sử dụng các Trang thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu khai thác của các tổ chức, cá nhân. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh triển khai các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tham mưu triển khai thực hiện có hiệu quả chương trình chuyển đổi số tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 - 2025.

11. Sở Tài chính

Hướng dẫn, đôn đốc, tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thu, chi ngân sách nhà nước và công khai thu, chi, quyết toán việc sử dụng ngân sách nhà nước đầy đủ, đúng quy định.

12. Công an tỉnh

Tiếp tục đấu tranh trấn áp các loại tội phạm vi phạm pháp luật hình sự; các ổ, nhóm, tụ điểm về ma túy, đánh bạc, cho vay nặng lãi; cướp giật, lừa đảo; các tổ chức lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo... Tham mưu giải quyết các vụ tranh chấp, khiếu kiện phức tạp, kéo dài, không để hình thành “điểm nóng” về an ninh trật tự. Tăng cường phòng ngừa, phát hiện và đấu tranh có hiệu quả với các loại tội phạm kinh tế, tham nhũng, ma túy, môi trường.

13. Sở Tư pháp

- Hướng dẫn, quán triệt thực hiện tốt Luật tiếp cận thông tin, đảm bảo quyền được tiếp cận các thông tin của người dân theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về phòng, chống tham nhũng cho cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân; tích cực, chủ động triển khai, thực hiện các biện pháp tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật hòa giải ở cơ sở, trợ giúp pháp lý tại cộng đồng dân cư.

- Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã giải quyết TTHC lĩnh vực tư pháp bảo đảm kịp thời, nhanh chóng đúng quy định.

14. Tòa án Nhân dân tỉnh

Tăng cường chất lượng xét xử của toà án cấp huyện, đảm bảo nghiêm minh, công khai, tạo được niềm tin trong quần chúng nhân dân.

15. UBND các huyện, thành phố

- Căn cứ báo cáo này, phân tích kết quả chỉ số PAPI 2021 thuộc trách nhiệm của đơn vị, địa phương và xây dựng giải pháp khắc phục hạn chế, yếu kém nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI trong năm 2022 và các năm tiếp theo.

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung Chỉ số PAPI. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, đặc biệt là Quy chế dân chủ tại cơ sở trong cán bộ, công chức và nhân dân.

- Tăng cường tiếp nhận trả lời các phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC trên của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa của địa phương và UBND cấp xã trên địa bàn đảm bảo phục vụ tốt các nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan hành chính; xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm, nhất là vi phạm trong việc giải quyết TTHC. Công khai, minh bạch trong việc tuyển dụng công chức, viên chức.

- Tăng cường kiểm soát, phòng, chống tham nhũng; tập trung thanh tra, kiểm tra, giám sát việc lạm dụng thu, chi ngân sách nhà nước, lạm dụng chức quyền trong xử lý các TTHC và các dịch vụ y tế, giáo dục công. Tiếp tục tổ chức tuyên truyền Luật Phòng, chống tham nhũng.

- Tăng cường và nâng cao hiệu quả các cuộc đối thoại với người dân. Có giải pháp phát huy tốt hơn nữa vai trò của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng; đồng thời tăng cường lấy ý kiến đóng góp của người dân đối với các hoạt động đầu tư, xây dựng các công trình công cộng ở địa phương.

- Đảm bảo các chế độ, chính sách bảo hiểm y tế, trợ cấp xã hội, hỗ trợ hộ nghèo, người dân tộc thiểu số... được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, đúng quy định, minh bạch, công bằng.

- Chỉ đạo UBND cấp xã: Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, triển khai các chính sách pháp luật trong cộng đồng dân cư để người dân ý thức và thấy rõ được trách nhiệm, quyền lợi của mình tích cực tham gia vào đời sống chính trị, xây dựng chính quyền cơ sở. Trọng tâm là Quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn, đảm bảo người dân hiểu, nắm rõ các nội dung “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân hưởng thụ” theo đúng tinh thần Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII; Công khai đúng quy định các nội dung: thu, chi ngân sách hằng năm, kế hoạch, quy hoạch sử dụng đất, danh sách hộ nghèo...; Tăng cường tiếp xúc nắm bắt, giải quyết kịp thời, dứt điểm các khó khăn, kiến nghị, các nguyện vọng chính đáng của Nhân dân; thực hiện nghiêm túc quy định tiếp công dân, giải quyết kịp thời, thỏa đáng các đơn thư khiếu nại, tránh tình trạng khiếu kiện vượt cấp, khiếu kiện đông người.

Trên đây là báo cáo phân tích kết quả Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh Thái Nguyên năm 2021. Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố quan tâm, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Ban Xây dựng Đảng thuộc Tỉnh ủy;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Thành viên BCĐ CCHC tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Tòa án Nhân dân tỉnh;
- Các Thành ủy, Huyện ủy;
- UBND các huyện, thành phố;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc sở;
- Văn phòng sở;
- Lưu: VT, CCHC.Binhmt.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đức Lực

KẾT QUẢ CÁC TRỰC NỘI DUNG CHỈ SỐ PAPI TỈNH THÁI NGUYÊN NĂM 2021

(Kèm theo Báo cáo số BC-SNV ngày tháng 5 năm 2022 của Sở Nội vụ)

Trực nội dung	Kết quả năm 2020		Kết quả năm 2021		Tăng (+),giảm (-) so với năm 2020
	Điểm số	Nhóm xếp hạng	Điểm số	Nhóm xếp hạng	
Tham gia của người dân cấp cơ sở	6,22	Cao nhất	4,99	Trung bình cao	-1.23
1.1. Tri thức công dân	1,05		0,74		-0.31
1.2. Cơ hội tham gia	1,81		1,64		-0.17
1.3. Chất lượng bầu cử	1,75		1,61		-0.14
1.4. Đóng góp tự nguyện	1,61		1		-0.61
Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	6,32	Cao nhất	5,44	Trung bình cao	-0.88
2.1. Tiếp cận thông tin	1,04		0,78		-0.26
2.2. Công khai danh sách hộ nghèo	2,04		1,93		-0.11
2.3. Công khai ngân sách cấp xã/phường	1,68		1,46		-0.22
2.4. Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất	1,56		1,27		-0.29
Trách nhiệm giải trình với người dân	5,34	Cao nhất	4,37	Trung bình cao	-0.97
3.1. Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	1,72		1,88		0.16
3.2. Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	1,62		0,53		-1.09
3.3. Tiếp cận dịch vụ tư pháp	2,00		1,96		-0.04
Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	7.28		6,88	Trung bình thấp	-0.4
4.1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	1,89	Cao nhất	1,77		-0.12
4.2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	2,12		2,07		-0.05
4.3. Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	1,33		1,11		-0.22
4.4. Quyết tâm chống tham nhũng	1.95		1,94		-0.01
Thủ tục hành chính công	7,66	Cao nhất	7,29	Trung bình cao	-0.37

Trục nội dung	Kết quả năm 2020		Kết quả năm 2021		Tăng (+),giảm (-) so với năm 2020
	Điểm số	Nhóm xếp hạng	Điểm số	Nhóm xếp hạng	
5.1. Chứng thực, xác nhận	1,95		2,48		0,53
5.2. Cấp phép xây dựng	1,96		2021 bỏ		0
5.3. Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	1,81		2,3		0,49
5.4. Thủ tục hành chính cấp xã	1,94		2,51		0,57
Cung ứng dịch vụ công	7.03	Trung bình cao	8,03	Cao nhất	1
6.1. Y tế công lập	2,02		1,94		-0,08
6.2. Giáo dục tiểu học công lập	1,42		2,03		0,61
6.3. Cơ sở hạ tầng căn bản	2,04		2,06		0,02
6.4. An ninh, trật tự	1,55		2		0,45
Quản trị môi trường	3,17	Thấp nhất	3,24	Thấp nhất	0,07
7.1. Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	1,04		0,99		-0,05
7.2. Chất lượng không khí	1,74		1,72		-0,02
7.3. Chất lượng nước	0,39		0,52		0,13
Quản trị điện tử	3.46	Cao nhất	3,13	Cao nhất	-0,33
8.1. Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	0,47		0,42		-0,05
8.2. Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	2,50		2,3		-0,2
8.3. Phản hồi của chính quyền địa phương trên cổng thông tin điện tử tỉnh	0,49		0,41		-0,08
Hiệu quả quản trị hànhchính công cấp tỉnh năm 2020, 2021	46.74	Cao nhất	43.37	Trung bình cao	-3.37

KẾT QUẢ CHI TIẾT CHỈ SỐ PAPI TỈNH THÁI NGUYÊN NĂM 2021

(Kèm theo Báo cáo số BC-SNV ngày tháng 5 năm 2022 của Sở Nội vụ)

NỘI DUNG/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	THANG ĐIỂM	KẾT QUẢ
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	4.99
1.1: Tri thức công dân	0.25-2.5 điểm	0.74
Hiểu biết về chính sách hiện hành (%)	0%-100%	68.85%
Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)	0%-100%	9.49%
1.2: Cơ hội tham gia	0.25-2.5 điểm	1.64
Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%)	0%-100%	55.48%
Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%)	0%-100%	17.51%
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%)	0%-100%	72.39%
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)	0%-100%	70.20%
Tỷ lệ người trả lời cho biết trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu (%)	0%-100%	91.70%
Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0%-100%	64.89%
1.3: Chất lượng bầu cử	0.25-2.5 điểm	1.61
Tỷ 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%	56.39%
Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0%-100%	63.96%
Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%)	0%-100%	47.63%
Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%)	0%-100%	96.71%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%)	0%-100%	8.89%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)	0%-100%	91.46%
1.4: Đóng góp tự nguyện	0.25-2.5 điểm	1.00
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%)	0%-100%	38.61%
Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%)	0%-100%	26.56%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	0%-100%	73.79%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%)	0%-100%	59.34%
Tỷ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình	0%-100%	35.75%

NỘI DUNG/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	THANG ĐIỂM	KẾT QUẢ
(%)		
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách	1-10 điểm	5.44
2.1: Tiếp cận thông tin	0.25-2.5 điểm	0.78
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	13.22%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	9.23%
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%)	0%-100%	11.09%
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (%)	0%-100%	9.99%
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	98.74%
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	99.56%
2.2: Công khai danh sách hộ nghèo	0.25-2.5 điểm	1.93
Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%)	0%-100%	68.25%
Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	25.13%
Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	19.72%
2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	0.25-2.5 điểm	1.46
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	0%-100%	49.11%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)	0%-100%	25.94%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%)	0%-100%	87.97%
2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0.25-2.5 điểm	1.27
Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)	0%-100%	19.70%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (%)	0%-100%	4.87%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (%)	0%-100%	69.52%
Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi)	1-3 điểm	2.16
Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%)	0%-100%	0.81
Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%)	0%-100%	29.47%
Tỷ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới (%)	0%-100%	46.46%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%)	0%-100%	92.93%
Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	0%-100%	48.92%
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	4.37
3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0.33-3.33 điểm	1.88
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	21.56%

NỘI DUNG/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	THANG ĐIỂM	KẾT QUẢ
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	88.66%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	11.08%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	77.03%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	5.63%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	92.24%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	0.91%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%-100%	100.00%
3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0.33-3.33 điểm	0.53
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (%)	0%-100%	28.92%
Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%)	0%-100%	24.62%
3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp	0.33-3.33 điểm	1.96
Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%)	0%-100%	92.61%
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%)	0%-100%	83.25%
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự (%)	0%-100%	6.75%
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	6.88
4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1.77
Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%)	0%-100%	78.24%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	60.23%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban Nhân dân cấp xã (%)	0%-100%	63.64%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	34.42%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban Nhân dân cấp xã (%)	0%-100%	21.31%
4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	0.25-2.5 điểm	2.07
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%)	0%-100%	63.28%
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	82.99%
4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	0.25-2.5 điểm	1.11
Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền ‘lót tay’ để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%)	0%-100%	43.00%
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	1.65

NỘI DUNG/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	THANG ĐIỂM	KẾT QUẢ
4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1.94
Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hỏi lộ trong 12 tháng vừa qua (%)	0%-100%	96.12%
Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%)	0%-100%	50.13%
Mức tiền đòi hỏi lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)	0-150,000VNĐ	35,560
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hỏi lộ (%)	0%-100%	0.00%
Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải 'chung chi' (%)	0%-100%	39.26%
Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi' (%)	0%-100%	71.21%
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công*	1-10 điểm	7.29
5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	0.33-3.33 điểm	2.48
Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền (%)	0%-100%	37.55%
Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.67
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4.13
5.3: Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0.33-3.33 điểm	2.30
Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	20.05%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong các thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0%-100%	68.00%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0%-100%	79.14%
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.61
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3.51
5.4: Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	0.33-3.33 điểm	2.51
Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình/bản thân đã làm thủ tục hành chính ở UBND xã/phường/thị trấn (%)	0%-100%	22.88%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục (%)	0%-100%	97.01%
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.49
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	4.38
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	8.03
6.1: Y tế công lập	0.25-2.5 điểm	1.94
Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế (%)	0%-100%	93.07%
Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	0-4 điểm	3.57
Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4.27
Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	0%-100%	74.25%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	0%-100%	75.15%
Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	1-10 điểm	4.16

NỘI DUNG/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	THANG ĐIỂM	KẾT QUẢ
6.2: Giáo dục tiểu học công lập	0.25-2.5 điểm	2.03
Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu - Tối đa	1.00
Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu - Tối đa	5.00
Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	4.25
Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí)	0-8 điểm	5.55
6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	0.25-2.5 điểm	2.06
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	0%-100%	99.84%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%)*	0%-100%	10.95%
Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1-4 điểm	3.42
Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)	0-4 điểm	2.95
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	0%-100%	39.00%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	0%-100%	0.44%
6.4: An ninh, trật tự khu dân cư	0.25-2.5 điểm	2.00
Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	1-3 điểm	2.46
Tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	0%-100%	14.18%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	0%-100%	4.43
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn)*	1-3 điểm	2.45
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)*	1-3 điểm	2.20
Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	1-10 điểm	3.24
7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0.33-3.33 điểm	0.99
Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%)	0%-100%	54.40%
Tỷ lệ người trả lời cho biết bảo vệ môi trường cần được ưu tiên hơn phát triển kinh tế bằng mọi giá (%)	0%-100%	73.70%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường ở địa phương (%)	0%-100%	85.55%
Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (%)	0%-100%	66.72%
7.2: Chất lượng không khí	0.33-3.33 điểm	1.72
Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (%)	0%-100%	23.28%
Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%)	0%-100%	85.06%
Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%)	0%-100%	30.58%

NỘI DUNG/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	THANG ĐIỂM	KẾT QUẢ
7.3: Chất lượng nước	0.33-3.33 điểm	0.52
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%)	0%-100%	2.29%
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%)	0%-100%	8.27%
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)	0%-100%	8.52%
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	1-10 điểm	3.13
8.1: Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương*	0.33-3.33 điểm	0.42
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	3.42%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	2.91%
8.2: Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	0.33-3.33 điểm	2.30
Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet (%)	0%-100%	51.67%
Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà (%)	0%-100%	80.68%
8.3: Phục vụ của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	0.33-3.33 điểm	0.41
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện (%)	0%-100%	2.51%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin (%)	0%-100%	33.58%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%)	0%-100%	61.52%