

Số: /BC-UBND

Gia Lai, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Gia Lai năm 2020

Thực hiện quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và hướng dẫn của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai (UBND tỉnh) báo cáo kết quả thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh năm 2020, cụ thể như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC

1. Mục đích, yêu cầu

a) Mục đích

Nhằm đánh giá mức độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Từ đó, xác định và phát hiện các tồn tại, hạn chế được chỉ ra sau đánh giá để có giải pháp khắc phục. Đồng thời, là kết quả đánh giá chấm điểm chỉ số cải cách hành chính trong năm 2020.

b) Yêu cầu

Bảo đảm các nguyên tắc đánh giá việc giải quyết TTHC quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Bảo đảm sự tham gia tích cực của tổ chức, cá nhân đánh giá việc giải quyết TTHC.

2. Căn cứ thực hiện đánh giá

Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Hướng dẫn tại Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

3. Tiêu chí, chỉ số đánh giá và phân loại đánh giá

a) Tiêu chí, chỉ số đánh giá

Đánh giá việc giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết TTHC.

Theo đó, Bộ tiêu chí đánh giá được thực hiện thông qua 9 chỉ số, mỗi chỉ số tối đa 2 điểm quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, gồm:

Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật;

Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định;

Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa;

Chỉ số 6: Công khai TTHC;

Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC;

Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;

Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

Trên cơ sở 9 chỉ số nêu trên, tỉnh Gia Lai đã xây dựng 02 biểu mẫu gồm:

Biểu mẫu số 01: Mẫu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC;

Biểu mẫu số 02: Mẫu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC

(Biểu mẫu kèm theo)

b) Phân loại kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá được xếp loại theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 28/11/2018 cụ thể:

** Đối với cán bộ, công chức, viên chức:*

Hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên;

Hoàn thành 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm;

Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

** Đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức:*

Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc;

Từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt; từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá;
 Từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình;
 Dưới 6 điểm xếp loại yếu.

4. Thời gian, đối tượng và phương thức đánh giá

a) Thời gian đánh giá: Việc đánh giá được thực hiện từ ngày 29/7/2020 đến ngày 14/12/2020.

b) Đối tượng đánh giá: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp và tổ chức, cá nhân có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

c) Phương pháp đánh giá:

Việc đánh giá được thực hiện thông qua phiếu đánh giá Bộ phận Một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC.

Tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện theo công thức:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC

Trong đó, kết quả làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.

Các cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC tiến hành lấy phiếu đánh giá, tổng hợp kết quả gửi đến cơ quan có thẩm quyền.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ

1. Công tác chỉ đạo, triển khai

Trên cơ sở quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh đã tiến hành phát phiếu đánh giá tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; UBND các huyện, thị xã, thành phố đã chỉ đạo các phòng chuyên môn và UBND các xã, phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC. Các cơ quan, đơn vị thực hiện phát và thu phiếu đối với cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC, bên cạnh đó đảm bảo tính khách quan và bí mật về thông tin của người được đánh giá.

Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai đánh giá kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

2. Quy trình đánh giá

a) Lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân

- Lấy Phiếu đánh giá: Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, công chức một cửa hoặc Nhân viên Bưu điện (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một

cửa cấp huyện, cấp xã) phát phiếu đánh giá kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc điền Phiếu đánh giá.

- Thu phiếu đánh giá: Sau khi tổ chức, cá nhân đánh giá, công chức một cửa hoặc Nhân viên Bưu điện (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã) tiến hành thu thập Phiếu đánh giá.

Trong thời gian đánh giá từ 29/7/2020-14/12/2020, toàn tỉnh đã lấy 3.129 phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC, phân theo cấp:

- Đối với các sở, ban, ngành tỉnh: 1.385 Phiếu. Trong đó, các sở, ban, ngành có số lượng phiếu lớn như Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (180 phiếu), Sở Xây dựng (150 phiếu), Sở Công thương (126 phiếu), Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (123 phiếu), Sở Y tế (121 phiếu), Sở Tài nguyên và Môi trường (100 phiếu), Sở Giao thông vận tải (100 phiếu).

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: 1.744 Phiếu. Trong đó, các huyện có số lượng phiếu lớn như huyện Chư Pưh (332 phiếu), huyện Đức Cơ (267 phiếu), huyện Đak Đoa (180 phiếu), huyện Krông Pa (111 phiếu), huyện Ia Pa (100 phiếu), huyện Kông Chro (100 phiếu).

b) Tổng hợp kết quả đánh giá, thẩm định và báo cáo kết quả

Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố tiến hành tổng hợp Phiếu đánh giá theo Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Kết quả đánh giá gửi về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh); Văn phòng UBND tỉnh thẩm định lại kết quả của cơ quan, đơn vị, địa phương, tổng hợp kết quả đánh giá để lập báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh định kỳ hàng năm gửi về Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả đánh giá trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định tại Khoản 3 Điều 30 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Kết quả chung về đánh giá việc giải quyết TTHC

Trên địa bàn tỉnh Gia Lai, việc đánh giá kết quả giải quyết TTHC được tiến hành thực hiện đối với 18/20 sở, ban, ngành (*riêng đối với Sở Ngoại vụ và Thanh tra tỉnh không thực hiện đánh giá giải quyết TTHC vì đơn vị không phát sinh hồ sơ trong năm*); 17/17 huyện, thị xã, thành phố; 220/220 xã, phường, thị trấn. Kết quả chung như sau:

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại	Xếp loại
I. Các sở, ban, ngành tỉnh					
01	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	18	Xuất sắc	1
02	Văn phòng UBND tỉnh	18	18	Xuất sắc	2
03	Sở Giao thông vận tải	18	18	Xuất sắc	2
04	Sở Khoa học và Công nghệ	18	18	Xuất sắc	4
05	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	18	18	Xuất sắc	4
06	Sở Tài chính	18	18	Xuất sắc	4

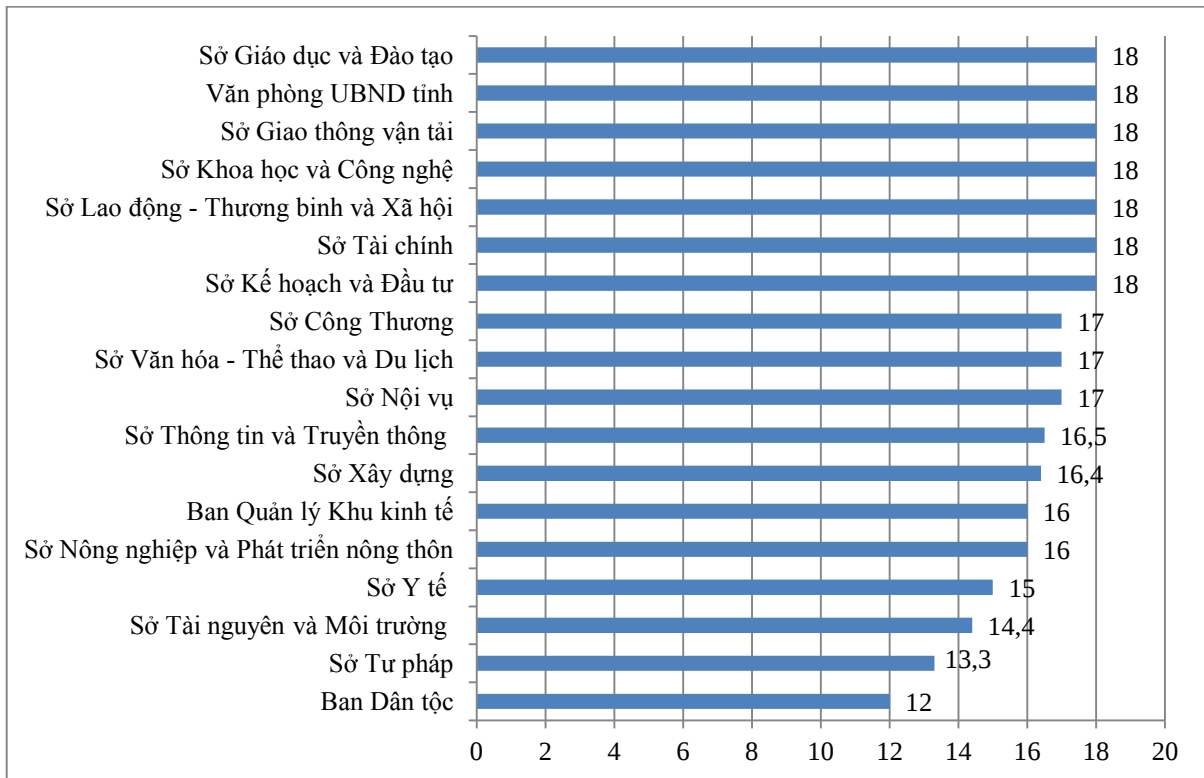
07	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	18	Xuất sắc	4
08	Sở Công Thương	18	17	Xuất sắc	8
09	Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch	18	17	Xuất sắc	9
10	Sở Nội vụ	18	17	Xuất sắc	10
11	Sở Thông tin và Truyền thông	18	16,5	Xuất sắc	11
12	Sở Xây dựng	18	16,4	Xuất sắc	12
13	Ban Quản lý Khu kinh tế	18	16	Xuất sắc	13
14	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	18	16	Xuất sắc	13
15	Sở Y tế	18	15	Xuất sắc	15
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	14,4	Tốt	16
17	Sở Tư pháp	18	13,3	Tốt	17
18	Ban Dân tộc	18	12	Tốt	18

II. UBND các huyện, thị xã, thành phố

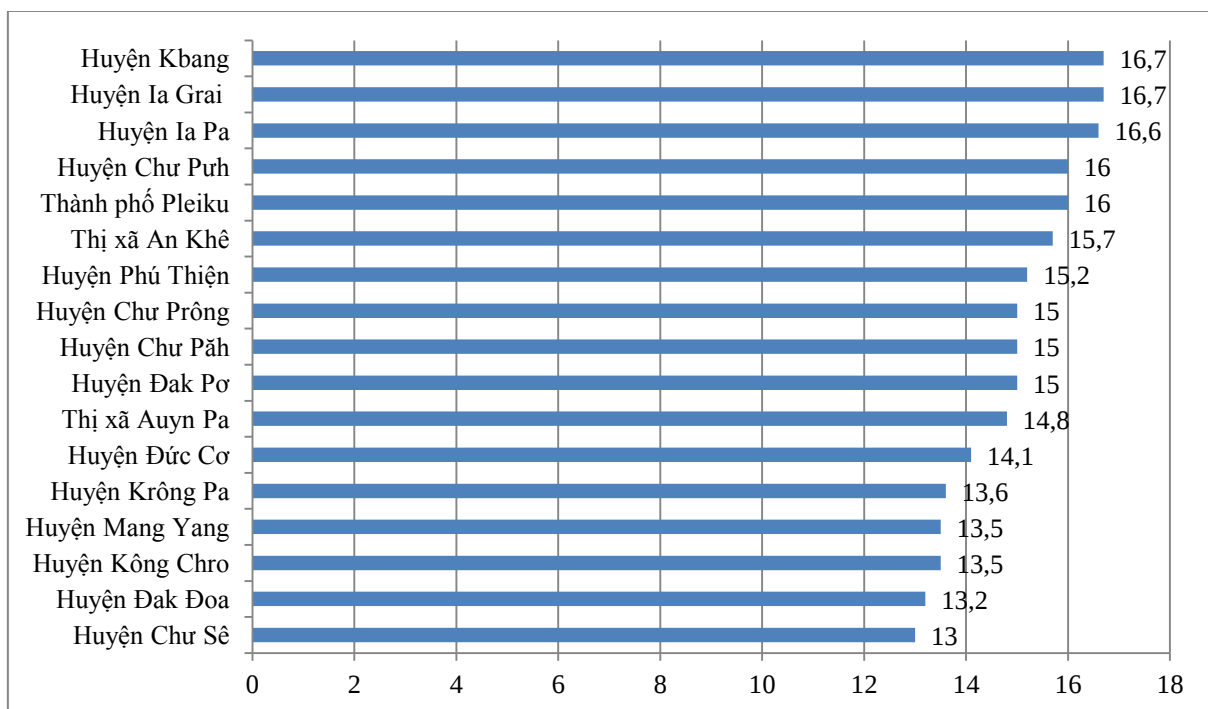
01	UBND huyện Kbang	18	16,7	Xuất sắc	1
02	UBND huyện Ia Grai	18	16,7	Xuất sắc	2
03	UBND huyện Ia Pa	18	16,6	Xuất sắc	3
04	UBND huyện Chư Pưh	18	16	Xuất sắc	4
05	UBND thành phố Pleiku	18	16	Xuất sắc	5
06	UBND thị xã An Khê	18	15,7	Xuất sắc	6
07	UBND huyện Phú Thiện	18	15,2	Xuất sắc	7
08	UBND huyện Chư Prông	18	15	Xuất sắc	8
09	UBND huyện Chư Păh	18	15	Xuất sắc	8
10	UBND huyện Đak Pơ	18	15	Xuất sắc	8
11	UBND thị xã Auyn Pa	18	14,8	Tốt	11
12	UBND huyện Đức Cơ	18	14,1	Tốt	12
13	UBND huyện Krông Pa	18	13,6	Tốt	13
14	UBND huyện Mang Yang	18	13,5	Tốt	14
15	UBND huyện Kông Chro	18	13,5	Tốt	14
16	UBND huyện Đak Đoa	18	13,2	Tốt	16
17	UBND huyện Chư Sê	18	13	Tốt	17

Ghi chú: Trường hợp các cơ quan, đơn vị bằng điểm đánh giá, thì so sánh kết quả mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đánh giá để xếp loại. Nếu mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị bằng điểm nhau thì được xếp loại bằng nhau.

Biểu 1.1. Điểm chỉ số đánh giá giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



Biểu 1.2. Điểm chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020



Năm 2020, tiếp tục được sự quan tâm, chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xuyên suốt, quyết liệt đối với công tác Cải cách TTHC, đặc biệt là việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp phải bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng và quy định của pháp luật; Chủ tịch UBND tỉnh đã giao các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

Thông qua đó, các sở, ban, ngành theo chức năng nhiệm vụ được giao tiếp tục tập trung hoàn thiện cơ chế chính sách pháp luật về đầu tư, kinh doanh; hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hợp tác xã và các chương trình khởi nghiệp; tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp trong sản xuất kinh doanh, đời sống và các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở như: Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, ...

UBND các huyện, thị xã, thành phố đã quan tâm kiện toàn bộ máy hoạt động của Bộ phận Một cửa theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã.

Tỉnh Gia Lai là một trong năm tỉnh Tây nguyên với địa hình đồi núi là chủ yếu, đường đi đến cơ quan nhà nước, cấp có thẩm quyền giải quyết TTHC khó khăn, xa xôi đồng thời tổ chức, cá nhân có tâm lý lo sợ, e ngại tiếp xúc trực tiếp với cán bộ, công chức nhà nước, do đó tỉnh đã đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để hạn chế đi lại, tốn kém về tài chính và thời gian cho tổ chức, cá nhân thì ngày 21/02/2020, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 70/QĐ-UBND về Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện. Ngay sau khi Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/2/2020 của UBND tỉnh có hiệu lực, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu văn bản¹ triển khai thực hiện đề án, trên cơ sở đó lãnh đạo các sở, ban, ngành tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công, lãnh đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố đã chủ động triển khai, phối hợp với Bưu điện tỉnh thực hiện việc ký thỏa thuận, xây dựng kế hoạch và thực hiện chuyển giao Bộ phận Một cửa sang bưu điện thực hiện; tiến hành hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện hiểu rõ về quy trình TTHC, thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền. Đồng thời, Trung tâm Phục vụ hành chính công được đặt trụ sở tại Bưu điện tỉnh, địa chỉ: Số 69 Hùng Vương, Thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai.

Hiện nay, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các sở, ban, ngành tỉnh đã rút công chức về đơn vị để giải quyết công việc chuyên môn; Bưu điện tỉnh chỉ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, công chức của các sở, ban, ngành tỉnh thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC. Bưu điện đầu tư toàn bộ hệ thống máy tính, cơ sở, vật chất mới và nhà nước thuê lại để thực hiện nhiệm vụ.

Bưu điện tỉnh đã bố trí 09 nhân viên, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho 18 sở, ban, ngành cấp tỉnh, đặc biệt có sở ít phát sinh hồ sơ như: Tài chính, Giáo dục và Đào tạo, Khoa học và Công nghệ, Ban Quản lý khu Kinh tế tỉnh, thì bố trí 01 nhân viên nhận hồ sơ của 04 sở, ngành.

Ngoài việc công chức của các sở, ban, ngành tỉnh được rút về đơn vị để giải quyết công việc chuyên môn, thì hiện nay một số ngành dọc (Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh...) thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp xã đối với các TTHC thuộc thẩm

¹ Văn bản số 579/VP-NC ngày 27/2/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc tạo lập tài khoản cho nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

quyền quản lý Bộ Quốc phòng theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

Đối với cấp huyện: Tính đến ngày 14/12/2020 có 12 Bộ phận Một cửa cấp huyện² và 10 Bộ phận Một cửa cấp xã³ trên địa bàn tỉnh Gia Lai thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện cùng cấp tiếp nhận và trả kết quả. Bên cạnh đó, có 05 huyện và 04 xã đã đặt vấn đề triển khai thí điểm chuyển Bộ phận Một cửa của đơn vị sang Bưu điện, qua đó Bưu điện tỉnh Gia Lai đã đầu tư 03 xã và 03 huyện, còn lại đang chuẩn bị đầu tư cải tạo, sửa chữa đưa vào sử dụng để phối hợp chuyển giao như thị xã Ayun Pa, huyện Kbang và xã Ia O - huyện Ia Grai vào tháng 01/2021.

Bố trí nhân sự tại Bộ phận Một cửa cấp huyện: Thành phố Pleiku bố trí 13 nhân viên/17 cán bộ, công chức, viên chức (Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ cử thêm 01 cán bộ trực để hỗ trợ hướng dẫn hồ sơ cho người dân); 11 huyện còn lại đã chuyển giao nhiệm vụ gồm: Ia Grai, Chư Sê, Krông Pa, Mang Yang, Phú Thiện, Đak Pơ, Chư Prông, Chư Păh, Đak Đoa, Chư Pưh và thị xã An Khê bố trí tất cả 15 nhân viên/52 cán bộ công chức; cấp xã hiện đang bố trí 01 nhân viên/01 xã.

Kết quả chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2020 tập trung vào 02 nhóm chính là xuất sắc (25 đơn vị) và tốt (10 đơn vị). Trong đó:

Có 15/18 sở, ban, ngành tỉnh đạt xếp loại xuất sắc và 03/18 sở, ban, ngành tỉnh xếp loại tốt. Một số sở, ban, ngành có điểm cao như: Sở Giáo dục và Đào tạo, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Giao thông vận tải, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt điểm tối đa 18 điểm; Sở Công Thương, Sở Nội vụ, Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch đạt 17 điểm. Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh là 16,5 điểm (*mức điểm ở xếp loại xuất sắc*).

Có 10/17 huyện, thị xã, thành phố xếp loại xuất sắc và 07/17 huyện, thị xã, thành phố xếp loại tốt. Một số đơn vị có mức điểm cao: Huyện Kbang (16,7 điểm), huyện Ia Grai (16,7 điểm), huyện Ia Pa (16,6 điểm). Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của huyện, thị xã, thành phố là 14,9 điểm (*mức điểm ở xếp loại tốt*).

2. Kết quả đánh giá từng chỉ số

Đối với Biểu mẫu 1: Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC

2.1. Chỉ số 1 – Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật

Chỉ số này đánh giá về thời gian giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị cho tổ chức, cá nhân. Trong năm 2020, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã quan tâm, tập trung giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; chủ động cắt giảm thời gian giải quyết và bảo đảm thực hiện theo quy định.

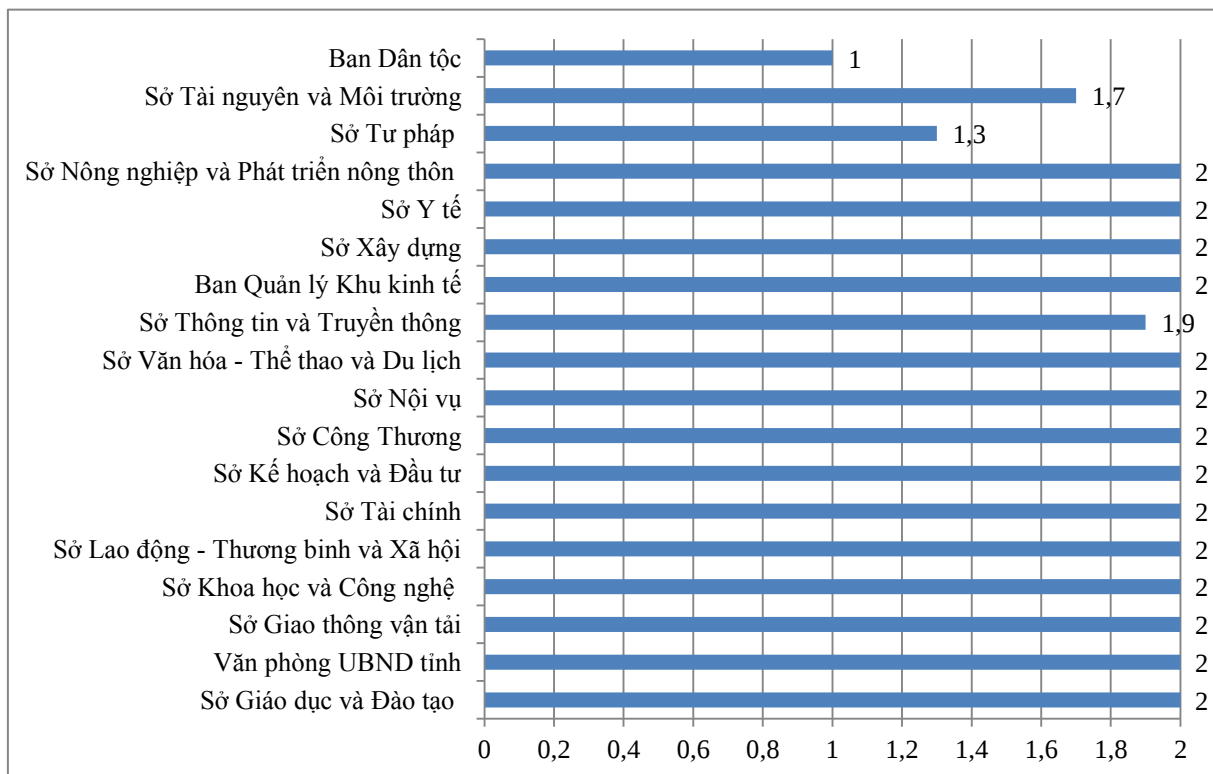
² Thành phố Pleiku, huyện: Ia Grai, Chư Sê, Krông Pa, Mang Yang, Chư Păh, Chư Pưh, Chư Prông, Đak Đoa, Phú Thiện, Đak Pơ và Thị xã An Khê.

³ Xã Ia Rơm - Huyện Krông Pa; Xã Ia Tô - Huyện Ia Grai; Xã Đak Yă - Huyện Mang Yang; TT Phú Hòa - Huyện Chư Păh; TT Chư Prông - Huyện Chư Prông; Xã Ia Hư - Huyện Chư Pưh; TT Phú Thiện - Huyện Phú Thiện; TT Đak Pơ - Huyện Đak Pơ; Phường Tây Sơn - Thị xã An Khê; Thị trấn Phú Túc - Huyện Krông Pa.

Theo Báo cáo số 190/BC-UBND ngày 22/12/2020 của UBND tỉnh về Công tác Kiểm soát TTHC năm 2020, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt 99,71%.

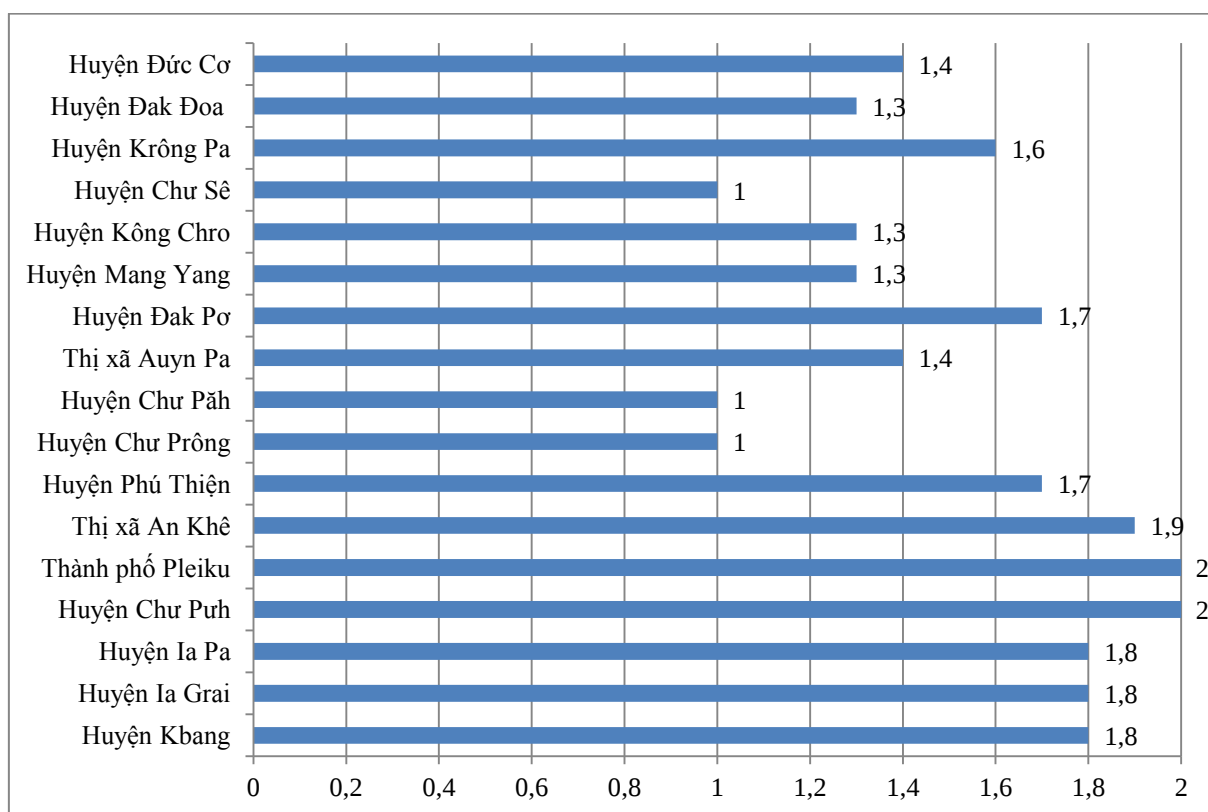
- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh có:* 14/18 sở, ban, ngành đạt điểm tối đa (02 điểm) chỉ số này. Tuy nhiên, một số sở, ban, ngành đạt điểm chỉ số này thấp như Sở Tài nguyên và Môi trường (1,7 điểm), Sở Tư pháp (1,3 điểm), Ban Dân tộc (1 điểm). Điểm trung bình Chỉ số 1 tại các sở, ban, ngành tỉnh là 1,9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.1.1*)

Biểu 2.1.1 Chỉ số 1 – Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật của các sở, ban, ngành năm 2020



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 02/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm) đối với chỉ số này là huyện Chư Pưh và thành phố Pleiku. Một số huyện điểm thấp chỉ số này là Chư Sê (1 điểm), Chư Prông (1 điểm), Chư Păh (1 điểm), Mang Yang (1,3 điểm), Kông Chro (1,3 điểm). Điểm trung bình Chỉ số 1 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1,5 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.1.2*).

Biểu 2.1.2. Chỉ số 1 – Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020

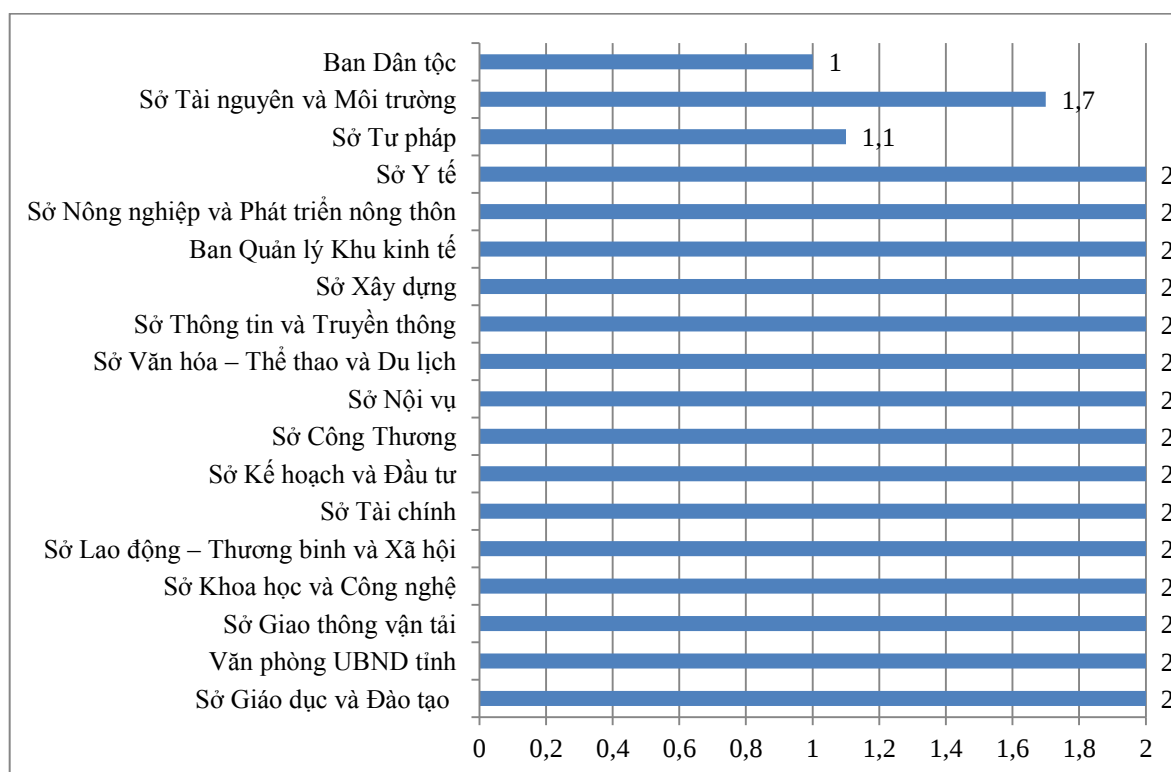


2.2. Chỉ số 2 – Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định

Chỉ số này đánh giá việc tham gia phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị cùng cấp và giữa các cấp chính quyền trong giải quyết các hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh. Theo đó, xác định thời gian của từng cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

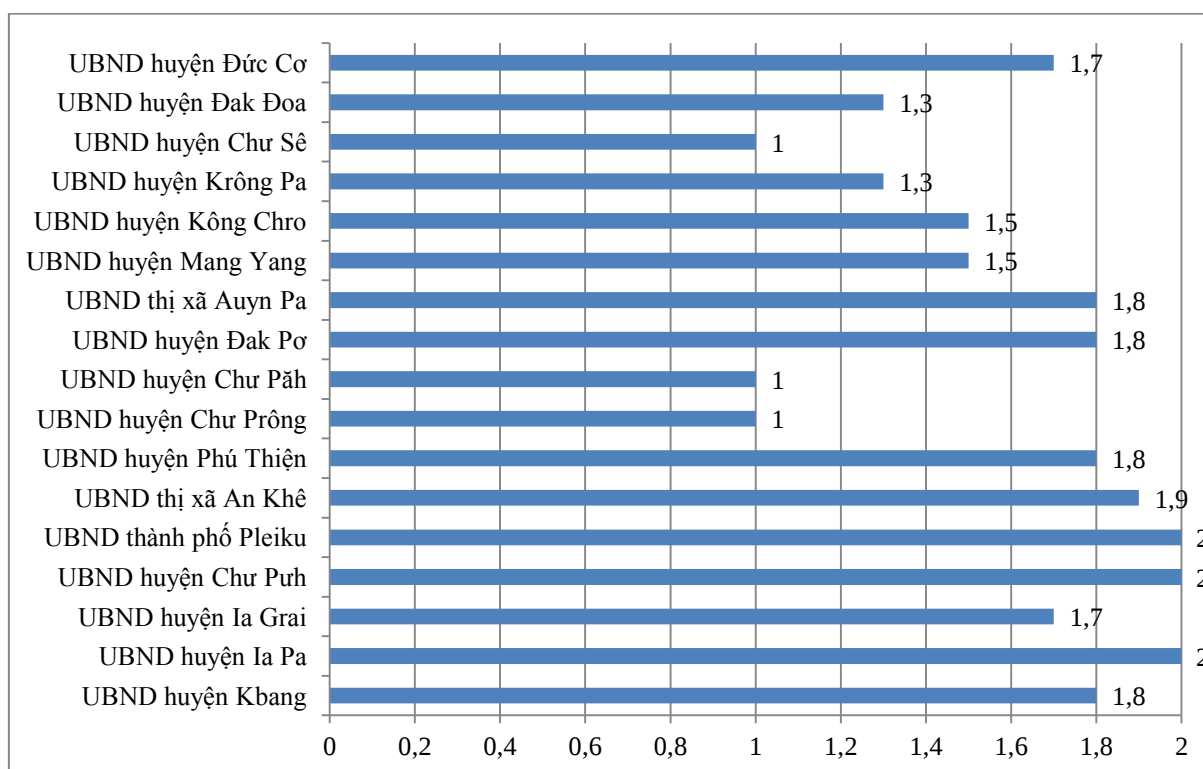
- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Đa số các cơ quan, đơn vị phối hợp tốt để giải quyết TTHC đạt điểm tối đa là 2 điểm. Tuy nhiên, có 03/18 cơ quan, đơn vị điểm thấp như Ban Dân tộc (1 điểm), Sở Tài nguyên và Môi trường (1,7 điểm), Sở Tư pháp (1,1 điểm). Điểm trung bình Chỉ số 2 tại các sở, ban, ngành tỉnh là 1,9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.2.1*).

Biểu 2.2.1. Chỉ số 2 – Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết so với quy định của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 03/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa 02 điểm đối với chỉ số này là huyện Ia Pa, huyện Chư Puh và Thành phố Pleiku. Một số huyện có điểm thấp ở chỉ số này là huyện Chư Păh (1 điểm), huyện Chư Prông (1 điểm) và huyện Chư Sê (1 điểm). Điểm trung bình Chỉ số 2 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1,6 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.2.2*).

Biểu 2.2.2. Chỉ số 2 – Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết so với quy định của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020



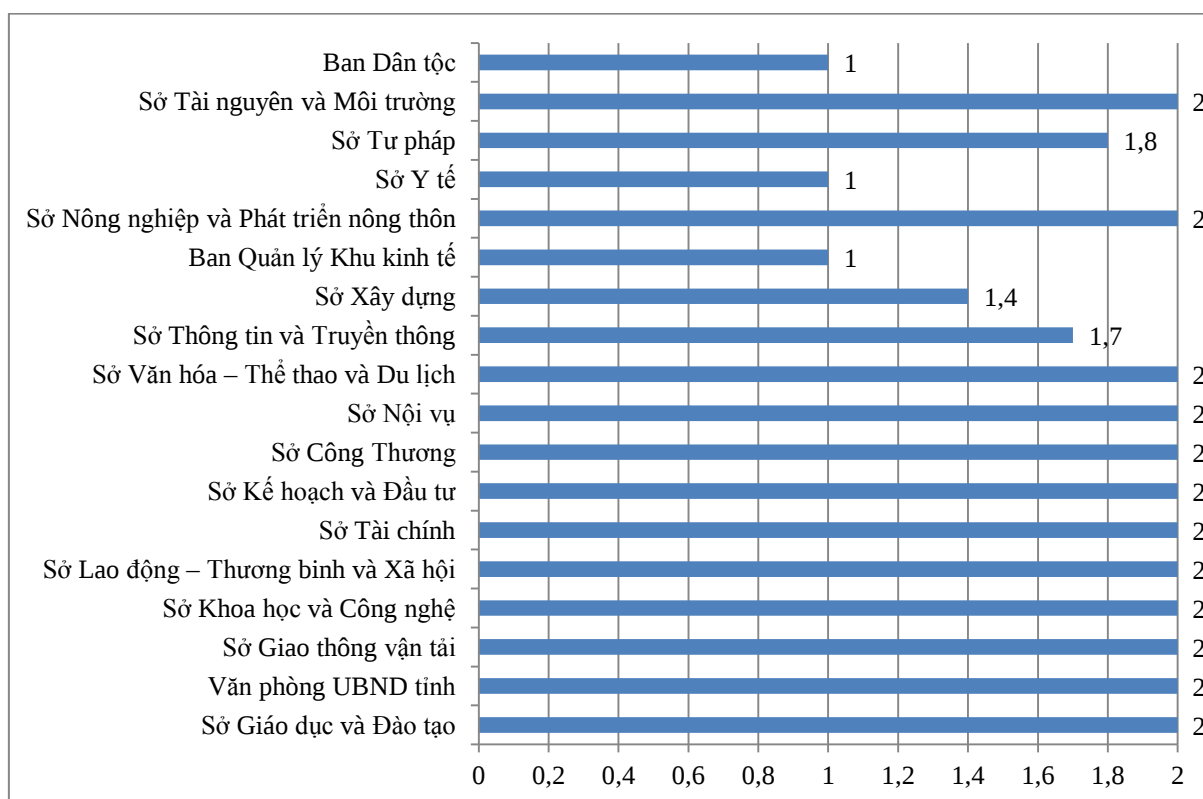
2.3. Chỉ số 3 – Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

Chỉ số này đánh giá về chất lượng hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị các thành phần hồ sơ theo quy định của công chức, nhân viên Bưu điện (*đối với những đơn vị đã thí điểm chuyển giao Bộ phận Một cửa sang Bưu điện thực hiện*) và chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết TTHC.

Với kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân về chỉ số này cho thấy, thực tế tổ chức, cá nhân liên hệ với một số công chức Một cửa, nhân viên Bưu điện thực hiện việc hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ của Bộ phận Một cửa, hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh*: Có 12/18 các sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa (2 điểm) chỉ số này như Sở Giao thông vận tải, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư... Một số cơ quan, đơn vị có điểm thấp chỉ số này như Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Y tế. Điểm trung bình Chỉ số 3 tại các sở, ban, ngành tỉnh là 1,8 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.3.1*).

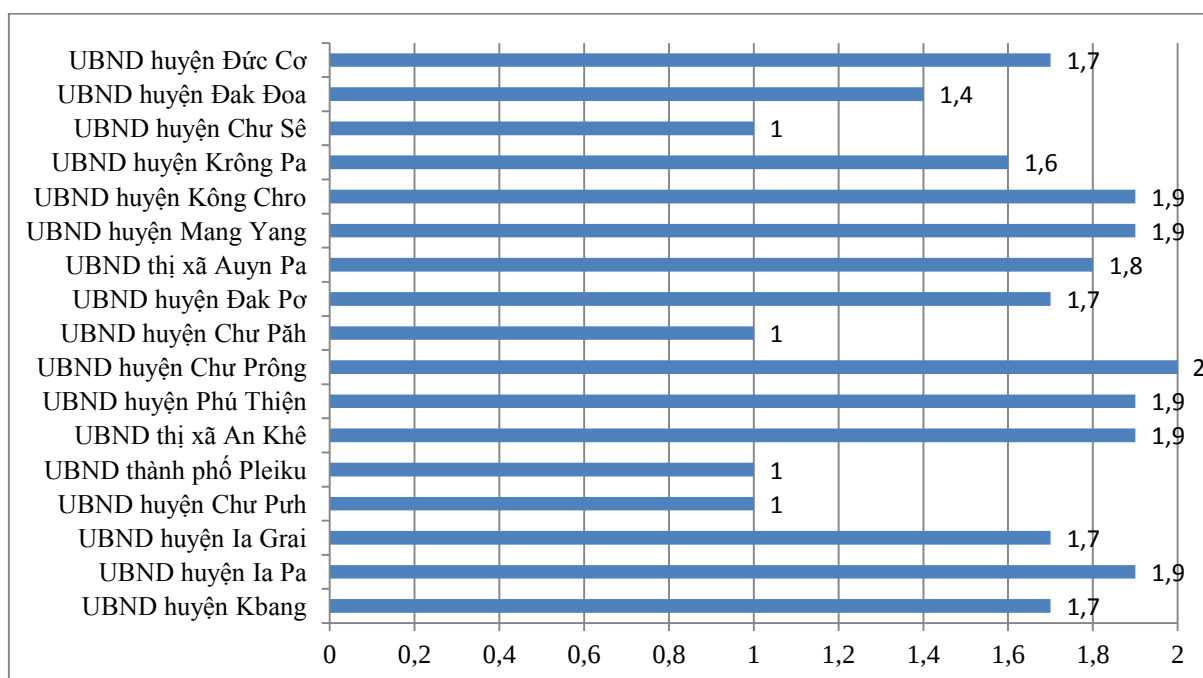
Biểu mẫu 2.3.1. Chỉ số 3 – Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 01/17 huyện đạt điểm tối đa (2 điểm) chỉ số này là huyện Chư Prông. Một số huyện có điểm chỉ số này thấp như huyện Chư Pưh (1 điểm), thành phố Pleiku (1 điểm), huyện Chư Păh (1 điểm). Điểm trung bình của Chỉ số 3 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1,6 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.3.2*).

Qua số liệu năm 2020, chất lượng hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị các thành phần hồ sơ theo quy định của công chức, nhân viên Bưu điện (*đối với những đơn vị đã thí điểm chuyển giao Bộ phận Một cửa sang Bưu điện thực hiện*) và chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết TTHC thuộc các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh chưa tốt trong giải quyết TTHC.

Biểu mẫu 2.3.2. Chỉ số 3 – Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020

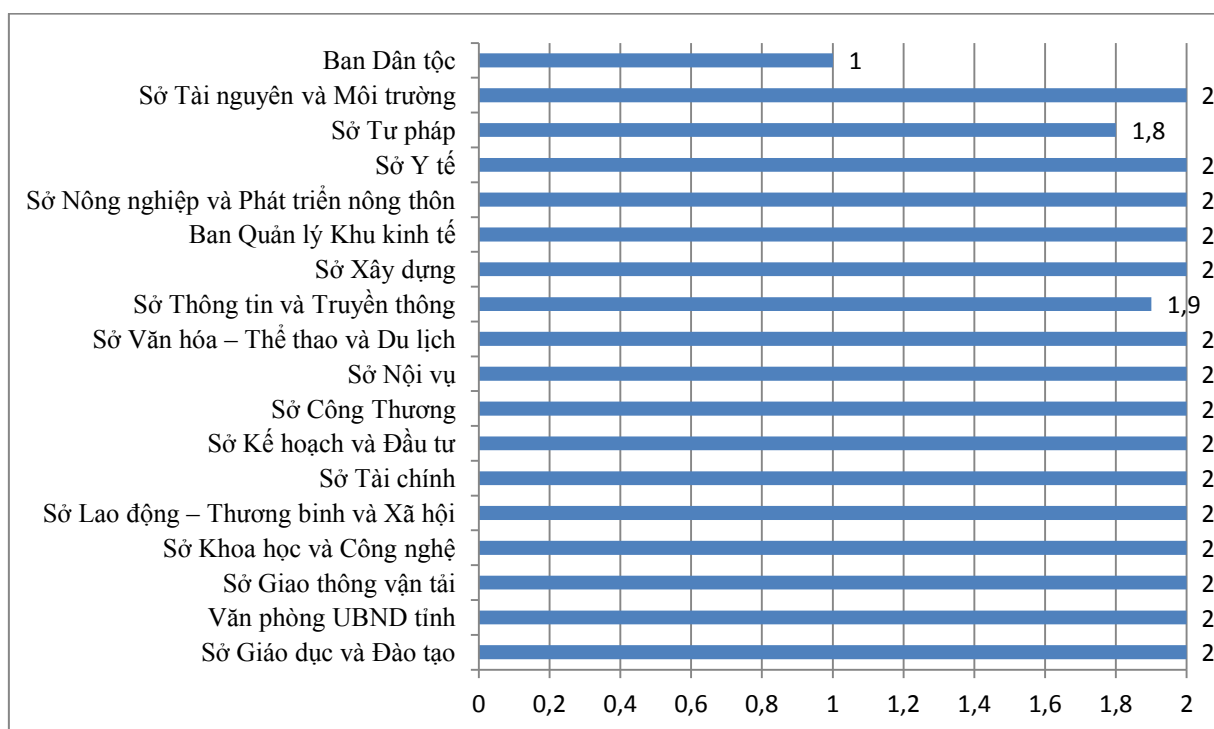


2.4. Chỉ số 4 – Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

Chỉ số này đánh giá công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức; chất lượng hướng dẫn của cơ quan chủ trì trong giải quyết TTHC.

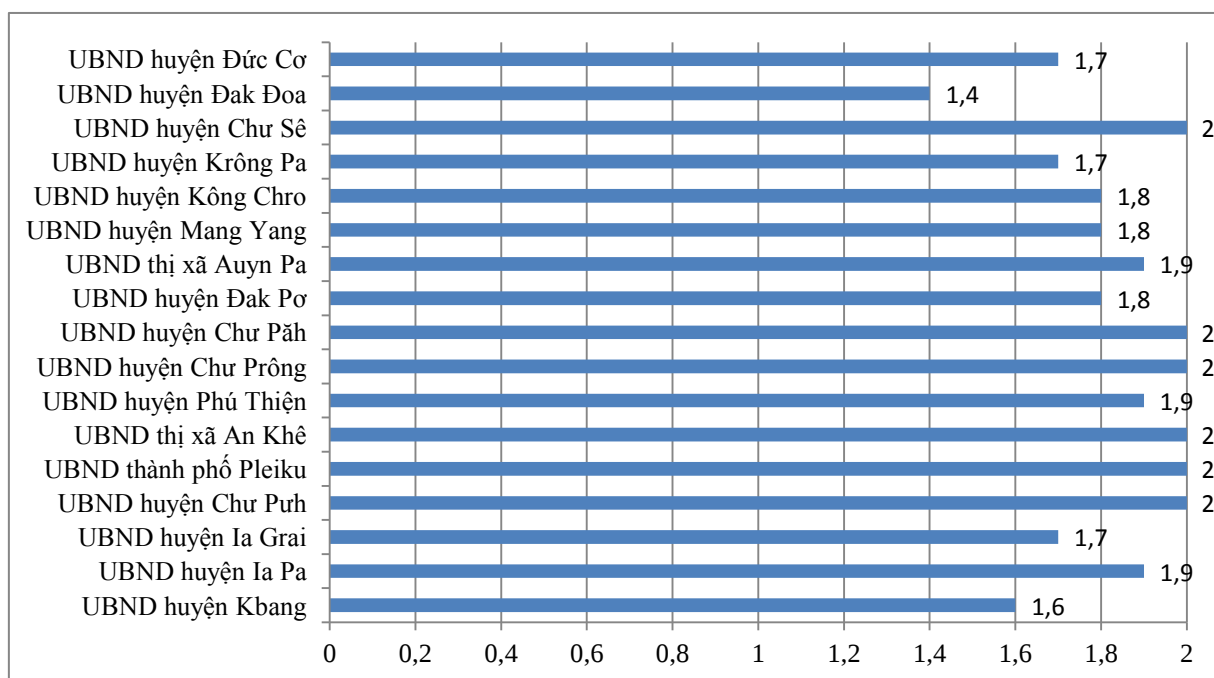
- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Có 15/18 sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa 2 điểm đối với chỉ số này, còn lại 03/18 đơn vị có điểm thấp như Ban Dân tộc (1 điểm), Sở Tư pháp (1,8 điểm), Sở Thông tin và Truyền thông (1,9 điểm). Với số liệu trên cho thấy, các sở, ban, ngành đã phối hợp tốt trong quá trình giải quyết hồ sơ cho tổ chức, các nhân. Điểm trung bình của Chỉ số 4 tại các sở, ban, ngành tỉnh là 1,9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.4.1*).

Biểu 2.4.1. Chỉ số 4 - Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: Có 06/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm) như huyện Chư Păh, huyện Chư Puh, huyện Chư Sê... Một số đơn vị có điểm thấp tại chỉ số này như huyện Đak Đoa (1,4 điểm), huyện Kbang (1,6 điểm). Điểm trung bình của Chỉ số 4 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1,8 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.4.2*). Từ số liệu tại Biểu 2.4.2 cho thấy các cơ quan, đơn vị cấp huyện phối hợp chưa tốt trong giải quyết TTHC, dẫn đến tổ chức, cá nhân phải liên hệ nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

Biểu 2.4.2. Chỉ số 4 – Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020

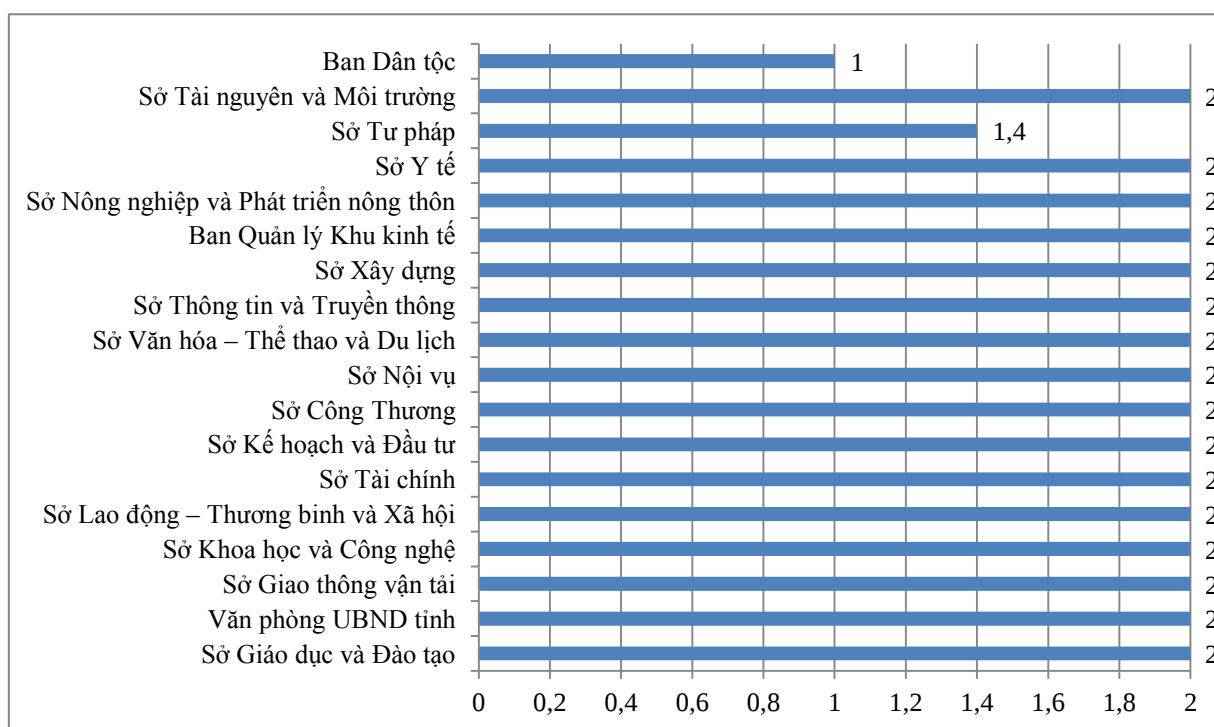


2.5. Chỉ số 7 – Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC

Chỉ số này đánh giá về thái độ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và cán bộ, công chức chuyên môn giải quyết TTHC.

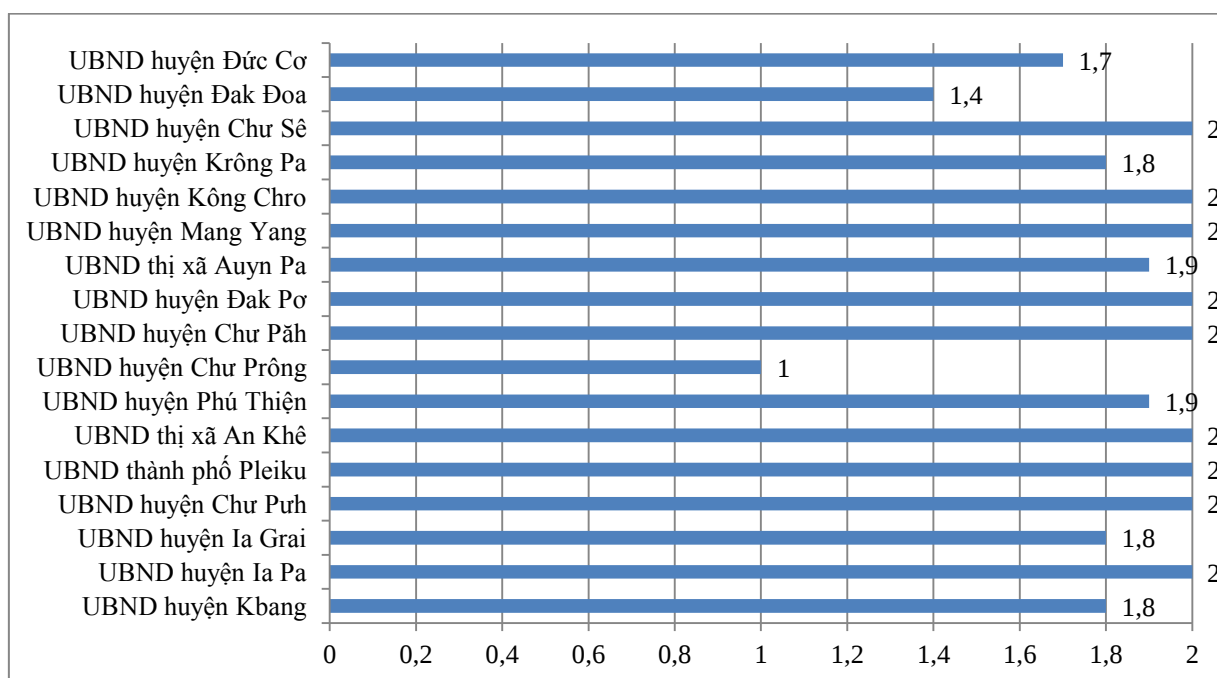
- *Đối với các sở, ban, ngành:* Có 16/18 sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa (2 điểm) đối với chỉ số này. Tuy nhiên, còn một số đơn vị có điểm đạt mức độ thấp như Ban Dân tộc (1 điểm), Sở Tư pháp (1,4 điểm). Qua kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân có thể thấy, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện đã tích cực và có thái độ đúng chuẩn mực trong hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận và giải quyết TTHC; không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà. Điểm trung bình của Chỉ số 4 này của sở, ban, ngành tỉnh là 1,9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.5.1*).

Biểu 2.5.1. Chỉ số 7- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành năm 2020



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 09/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm) và 05/17 huyện, thị xã, thành phố đạt từ 1,8 điểm trở lên, các đơn vị còn lại dưới 1,8 điểm. Kết quả đánh giá tiêu chí này cho thấy thái độ của cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên Bưu điện tại các huyện, thị xã, thành phố khi hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận và giải quyết TTHC tương đối tốt. Điểm trung bình Chỉ số 4 này của huyện, thị xã, thành phố là 1,8 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.5.2*).

Biểu 2.5.2. Chỉ số 7- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020



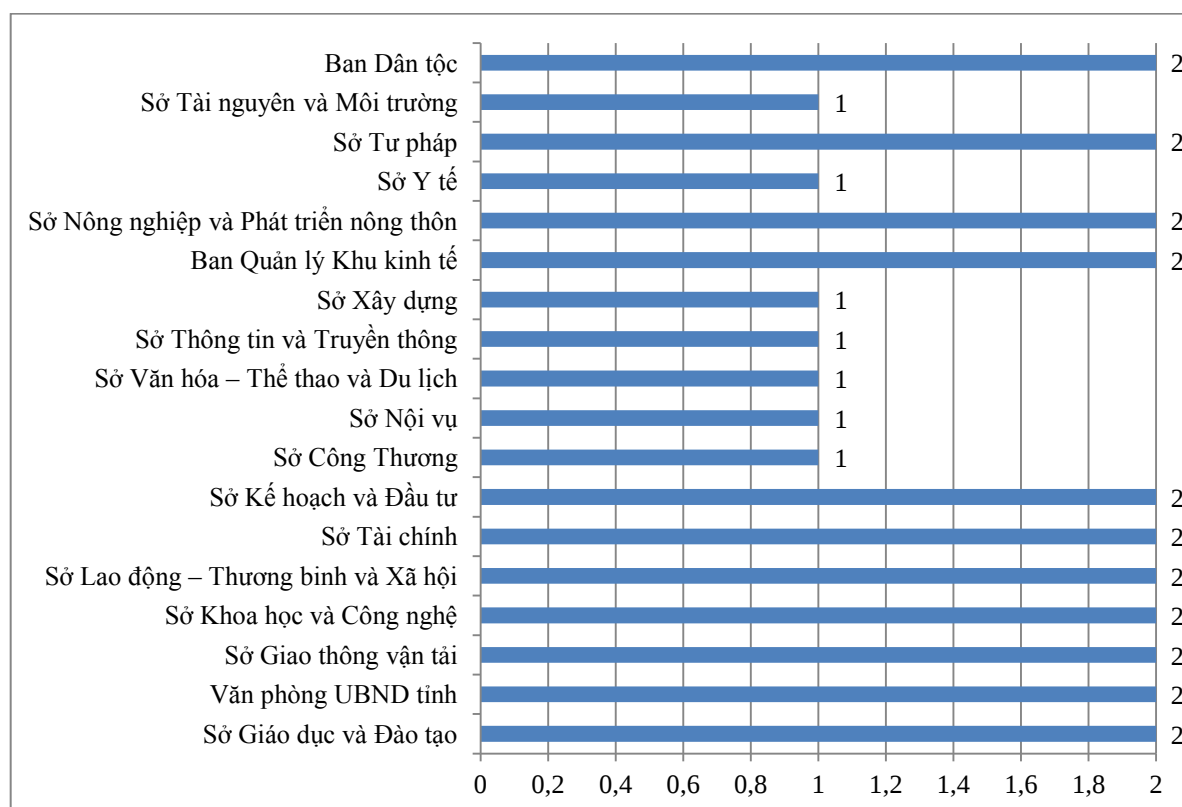
Đối với Biểu mẫu 2: Phiếu đánh giá Bộ phận Một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC

2.6. Chỉ số 5 – Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

Chỉ số này đánh giá chất lượng tiếp nhận hồ sơ, xử lý, thẩm định và trả kết quả giải quyết TTHC khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Tuy nhiên, trong năm 2020, tỉnh tiếp tục chủ yếu tập trung thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, bên cạnh đó triển khai thực hiện đưa một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan ngành dọc thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ; thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tăng cường thực hiện Đề án liên thông TTHC: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phi theo Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ...

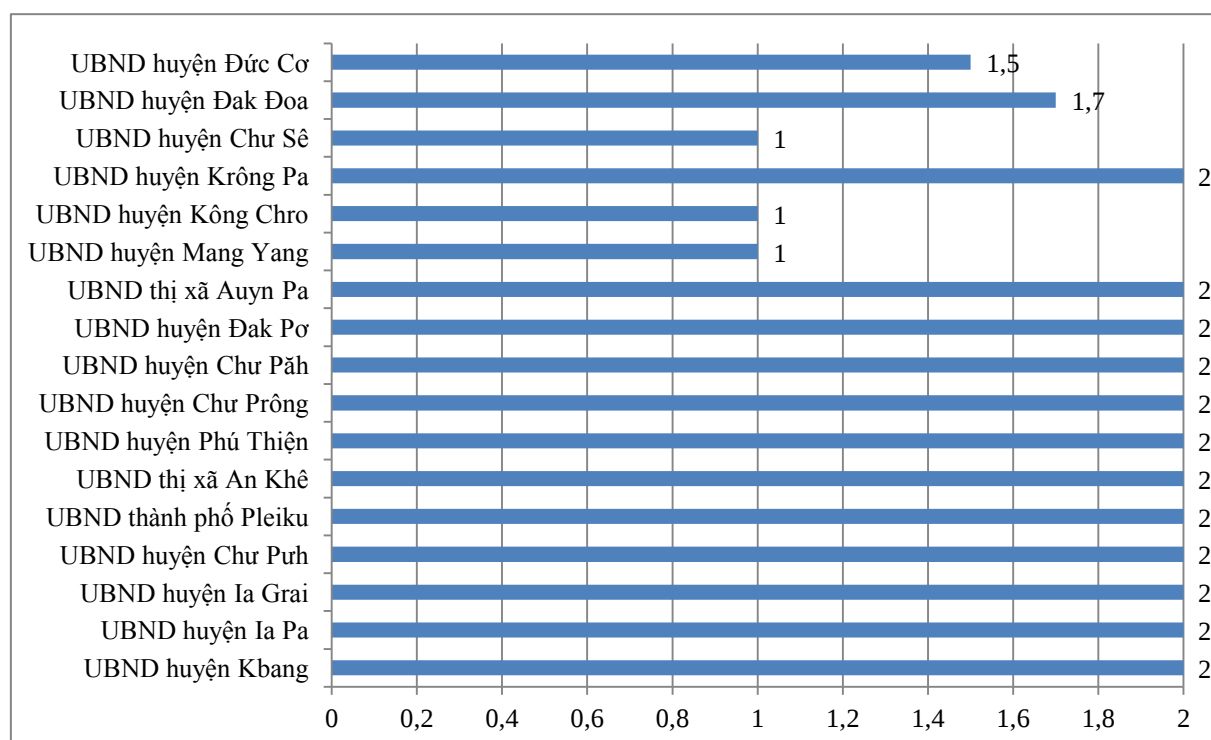
- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Có 11/18 sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa (2 điểm) đối với chỉ số này, còn lại 07 đơn vị đạt điểm dưới 2 điểm như Sở Công Thương (1 điểm), Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch (1 điểm), Sở Nội vụ (1 điểm), Sở Xây dựng (1 điểm). Điểm trung bình của Chỉ số 5 này là 1,6 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.6.1*).

Biểu 2.6.1. Chỉ số 5 – Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 12/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa 2 điểm chỉ số này như huyện Đak Pơ, huyện Krông Pa, huyện Ia Pa. Một số huyện, thị xã, thành phố có điểm thấp như huyện Mang Yang (1 điểm), huyện Chư Sê (1 điểm), huyện Đức Cơ (1,5 điểm). Điểm trung bình của Chỉ số 5 này là 1,8 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.6.2*).

Biểu 2.6.2. Chỉ số 5 – Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020



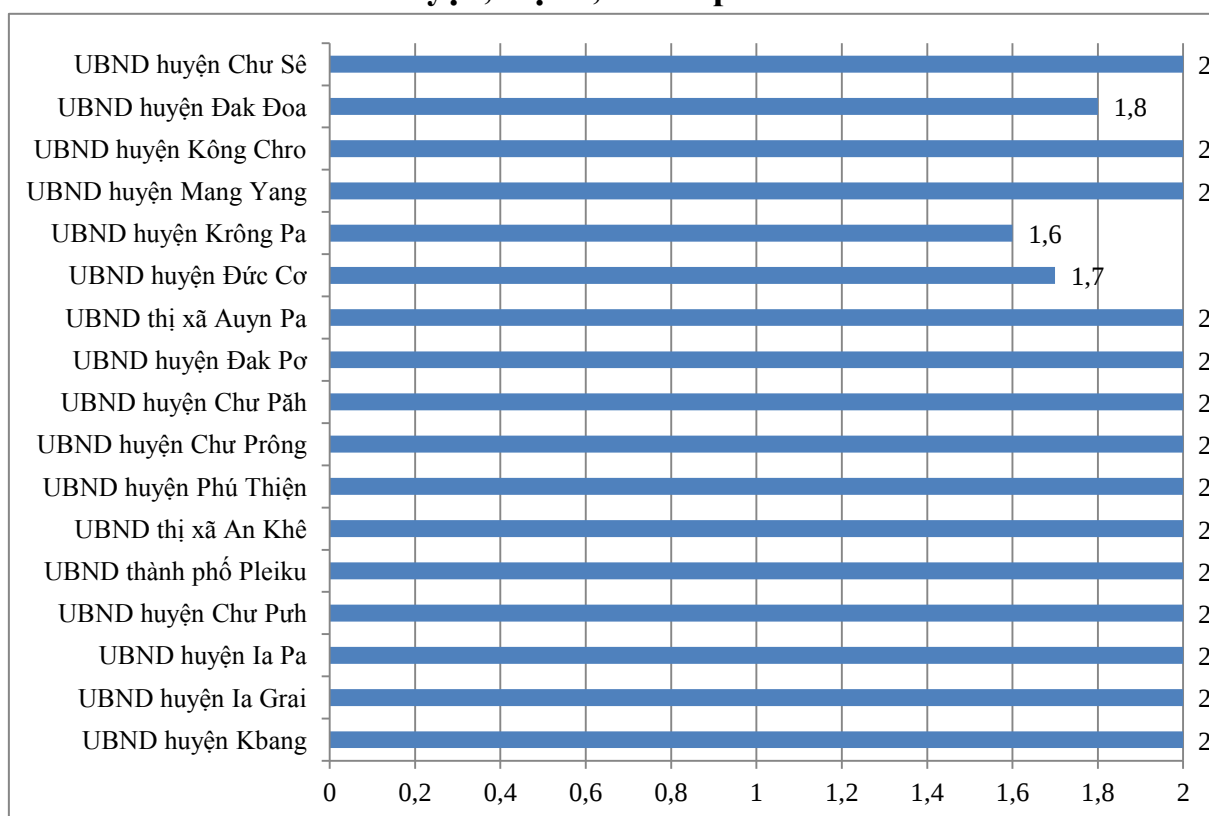
2.7. Chỉ số 6 – Công khai các TTHC

Chỉ số này đánh giá việc công khai các TTHC bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và điện tử nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về TTHC.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh* đã công khai đầy đủ các TTHC chính xác và kịp thời tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử của từng đơn vị, tất cả các đơn vị đạt điểm tối đa chỉ số này.

- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố*: Có 14/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa chỉ số này như huyện Phú Thiện, thị xã An Khê, thị xã Auyn Pa, huyện Đak Pơ, còn lại 03/17 huyện điểm thấp như huyện Đức Cơ (1,7 điểm), huyện Đak Đoa (1,8 điểm), huyện Chư Prông (1,6 điểm). Điểm trung bình Chỉ số 6 này là 1,9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.7.1*).

Biểu 2.7.1. Chỉ số 6 – Công khai TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020

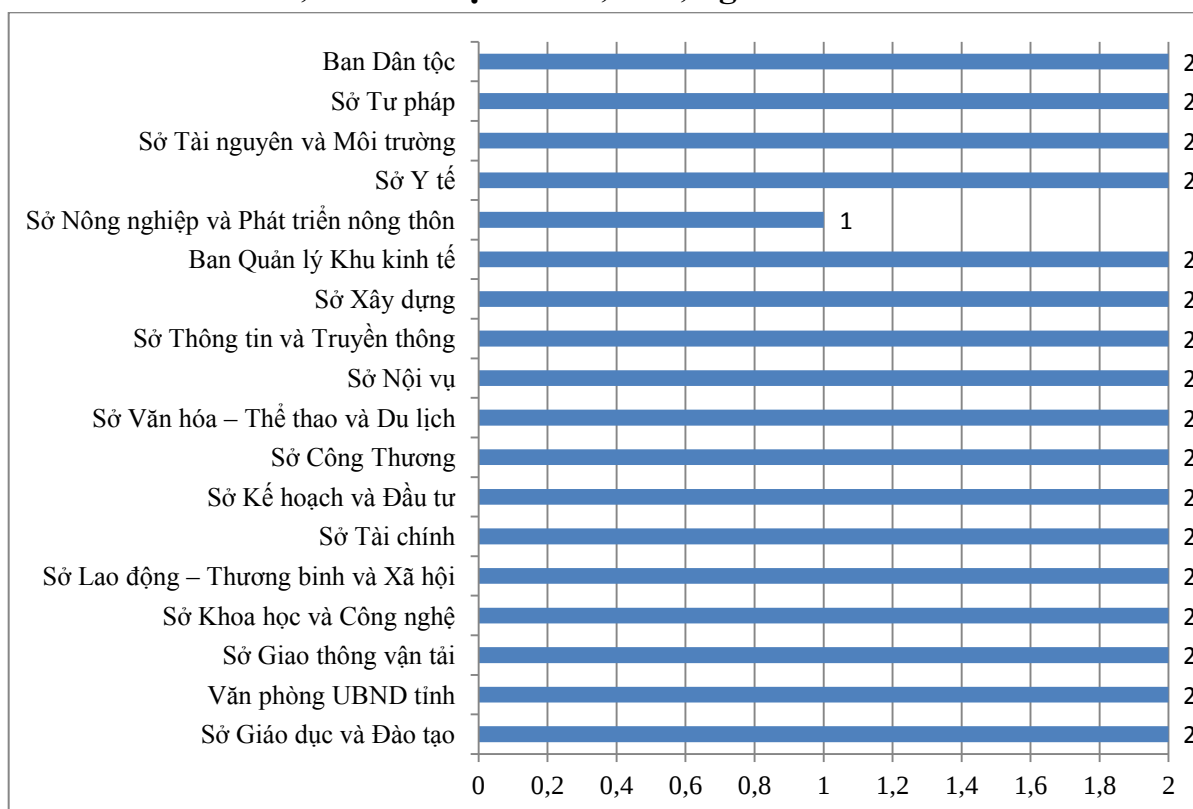


2.8. Chỉ số 8 – Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh kiến nghị (PANK) của tổ chức, cá nhân

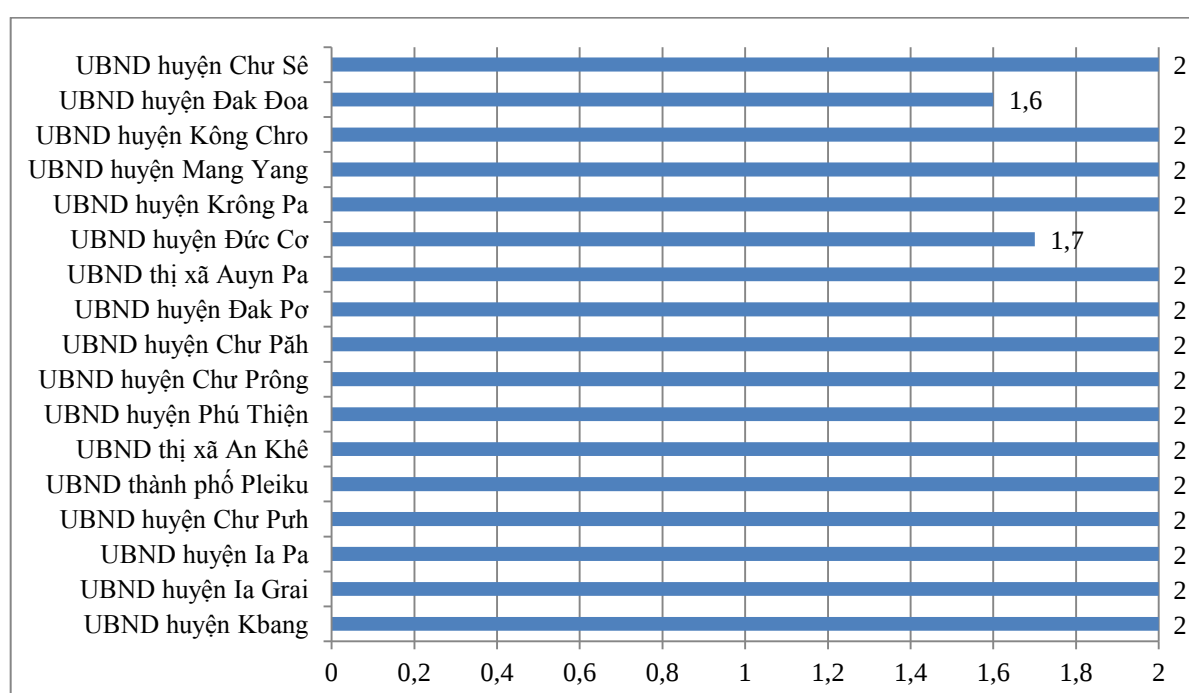
Chỉ số này đánh giá việc thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC. Năm 2020, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã đã thực hiện tốt các quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và giải quyết PAKN; niêm yết, công khai địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng để kịp thời tiếp nhận, xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân, qua đó chấn chỉnh những thiếu sót của Bộ phận Một cửa các cấp, công chức chuyên môn xử lý hồ sơ, đồng thời lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo

của chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước. Điểm trung bình của Chỉ số 8 này trên toàn tỉnh là 2 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.8.1 và 2.8.2*).

Biểu 2.8.1. Chỉ số 8 - Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến PANK của tổ chức, cá nhân tại các sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



Biểu 2.8.2. Chỉ số 8 - Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến PANK của tổ chức, cá nhân tại các huyện, thị xã, thành phố năm 2020



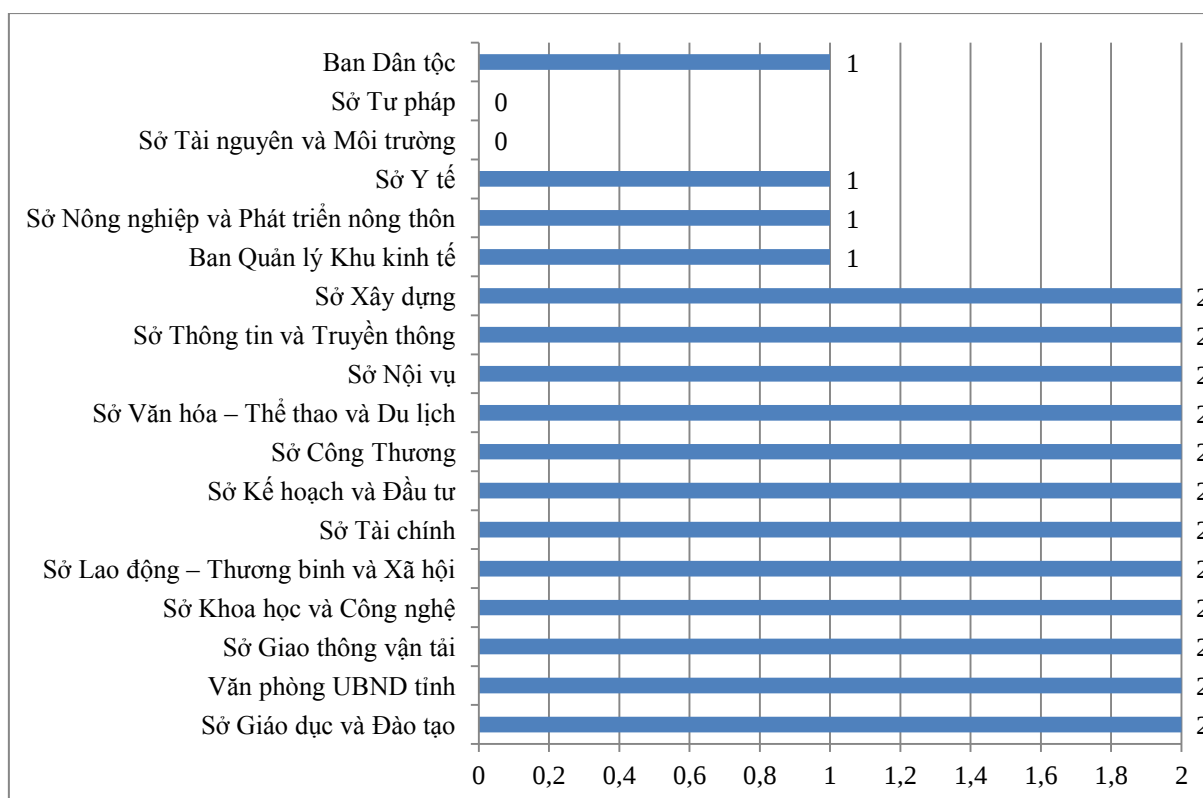
2.9. Chỉ số 9 – Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền

Chỉ số này đánh giá về tiến độ, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân không phải đến trực tiếp Bộ phận Một cửa để thực hiện TTHC; mọi thao tác gửi hồ sơ, tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC thực hiện trên môi trường mạng.

Đây là chỉ số có số điểm thấp nhất so với các chỉ số còn lại, phản ánh tình hình của tỉnh phần lớn dân số là người đồng bào dân tộc thiểu số, nên hạn chế trong việc sử dụng các trang thiết bị hiện tại, công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

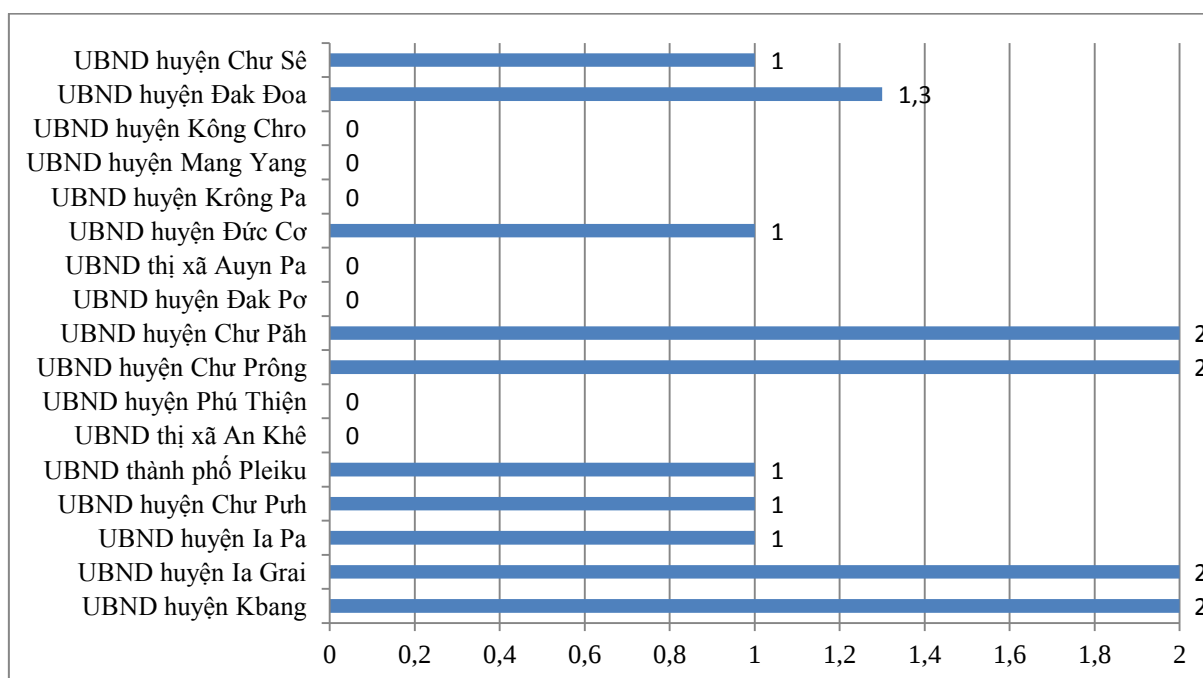
- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh*: 12/18 sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa như Sở Xây dựng, Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư. Một số sở, ban, ngành có điểm thấp tại chỉ số này như Sở Tư pháp (0 điểm), Sở Tài nguyên và Môi trường (0 điểm), Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (1 điểm). Điểm trung bình của Chỉ số 9 này là 1,5 điểm (*Chi tiết tại Biểu số 2. 9.1*).

Biểu 2.9.1. Chỉ số 9 - Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2020



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố*: 04/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa như huyện Kbang, huyện Ia Grai, huyện Chư Prông và huyện Chư Păh. Một số huyện, thị xã, thành phố có điểm thấp tại chỉ số này như thị xã An Khê (0 điểm), huyện Phú Thiện (0 điểm), huyện Đak Pơ (0 điểm). Điểm trung bình chỉ số 9 này là 0,8 điểm (*Chi tiết tại Biểu mẫu số 2.9.2*).

Biểu 2.9.2. Chỉ số 9 - Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020



IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Trong năm 2020, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thường xuyên quan tâm, chỉ đạo việc cải cách hành chính nói chung, kiểm soát TTHC nói riêng, đặc biệt trong công tác Cải cách TTHC; nhằm hạn chế e ngại của tổ chức, cá nhân khi tiếp xúc trực tiếp với cán bộ, công chức nhà nước hay sự khó khăn, gây cản trở, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức chuyên môn giải quyết TTHC...tỉnh đã và đang thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện, đây là mô hình mới bước đầu mang lại một số lợi ích trên địa bàn tỉnh như:

- Tạo không gian tiếp nhận hồ sơ rộng, thoáng mát, tâm lý thoải mái cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã;

- Tổ chức, cá nhân biết rộng rãi hơn về sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, qua đó giúp cho tổ chức, cá nhân hạn chế đi lại nhiều lần và có thể nhận kết quả giải quyết tại nhà.

- Về phía cơ quan nhà nước: Khi nhân viên bưu điện quen việc, công chức một cửa được rút về cơ quan để giải quyết công việc chuyên môn, như vậy tiết kiệm được nguồn nhân lực cho nhà nước.

Ngoài ra, Chủ tịch UBND tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh và địa phương nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Nhất là việc thực hiện TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến.

Nhằm đánh giá kết quả việc giải quyết TTHC năm 2020 hiệu quả, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện và Bưu điện tỉnh chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện có hiệu quả Quyết định nêu trên, xây dựng, quy định trách

nhiệm của cán bộ, nhân viên trong thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC; Văn phòng UBND tỉnh trực tiếp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương đánh giá và hướng dẫn tổ chức thực hiện. Nhìn chung, công tác tổ chức triển khai được thực hiện nghiêm túc, đúng trình tự và thời gian thực hiện.

Thời gian qua, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện đã tích cực trong việc thực hiện đánh giá giải quyết TTHC, thể hiện thông qua việc phối hợp với Bưu điện các cấp lấy phiếu đánh giá của cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa của các đơn vị, địa phương triển khai đồng bộ, nghiêm túc, khách quan, đáp ứng theo yêu cầu và đánh giá cán bộ, công chức, viên chức chuyên môn xử lý hồ sơ giải quyết TTHC.

Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC phản ánh tương đối tình hình triển khai kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Qua kết quả đánh giá, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương; góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc; nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ công chức, nhất là công chức xử lý công việc chuyên môn giải quyết TTHC.

2. Một số tồn tại, hạn chế

Một số tổ chức, cá nhân không phối hợp thực hiện đánh giá, còn tâm lý e ngại khi đánh giá cơ quan hành chính nhà nước; hình thức lấy ý kiến đánh giá chưa phong phú, chưa thu hút người dân khi tham gia đánh giá.

Việc đánh giá giải quyết TTHC đối với từng hồ sơ TTHC cũng gây khó khăn cho cơ quan, đơn vị khi thực hiện đánh giá nhất là các đơn vị có số lượng hồ sơ nhiều.

Hiện nay, tỉnh đang thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của các cấp chính quyền, do đó việc đánh giá tại Bộ phận Một cửa gặp khó khăn, kinh nghiệm nhận hồ sơ, thẩm định hồ sơ chưa dày dặn.

Việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh chưa cao (thể hiện thông qua kết quả đánh giá tại Chỉ số 9).

Việc đánh giá giải quyết TTHC là nội dung mới nên địa phương còn bỡ ngỡ, kết quả đánh giá chỉ ở mức tương đối.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Văn phòng Chính phủ

Đề nghị Văn phòng Chính phủ tổ chức tập huấn, hướng dẫn về đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa, trên phần mềm hệ thống Một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2. Đối với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố

Trên cơ sở kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC, nghiên cứu, xác định nguyên nhân, triển khai các biện pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC.

Quan tâm hơn nữa việc đánh giá giải quyết TTHC nói riêng, Cải cách TTHC nói chung.

Tích cực phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong đánh giá giải quyết TTHC nhằm bảo đảm việc đánh giá phản ánh thực trạng, đáp ứng mục đích, yêu cầu của việc đánh giá cũng như khắc phục những hạn chế, thiếu sót của đơn vị, địa phương từ đó góp phần nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan nhà nước.

Trên đây là tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Gia Lai năm 2020 gửi Văn phòng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Cục KSTTHC-VPCP;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND cấp xã (UBND cấp huyện sao gửi);
- Bưu điện tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, HCQT, NC_{tthv}.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đỗ Tiến Đông

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**Mẫu số 01****Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC***(Ban hành kèm theo Quyết định số: 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	2		
1.1	Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định: <i>2 điểm</i>	2		
1.2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: <i>1 điểm</i>	1		
1.3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: <i>0 điểm</i>	0		
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	2		
2.1	Cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định: <i>2 điểm</i>	2		
2.2	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: <i>1 điểm</i>	1		
2.3	cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: <i>0 điểm</i>	0		
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
3.1	Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ: <i>2 điểm</i>	2		
3.2	Chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ: <i>1 điểm</i>	1		
3.3	Phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ: <i>0 điểm</i>	0		
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả hình thức trực tuyến)	2		
4.1	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: <i>2 điểm</i>	2		
4.2	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: <i>1 điểm</i>	1		
4.3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức: <i>0 điểm</i>	0		
5	Công khai thủ tục hành chính	2		
5.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang	2		

	<i>thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh): 2 điểm</i>			
5.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức thức điện tử nêu tại điểm 5.1 mục này: 1 điểm	1		
5.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 5.1 mục này: 0 điểm	0		
6	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	2		
6.1	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: 2 điểm	2		
6.2	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: 1 điểm	1		
6.3	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (<i>Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này</i>): 0 điểm	0		
Tổng cộng:		12		

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**Mẫu số 02****Phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và
các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC***(Ban hành kèm theo Quyết định số: 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
1.1	Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng TTHC theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với 100% TTHC thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã: <i>2 điểm</i>	2		
1.2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): <i>1 điểm</i>	1		
1.3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): <i>0 điểm</i>	0		
2	Công khai thủ tục hành chính	2		
2.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh): <i>2 điểm</i>	2		
2.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức điện tử nêu tại điểm 2.1 mục này: <i>1 điểm</i>	1		
2.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 2.1 mục này: <i>0 điểm</i>	0		
3	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		

3.1	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>2 điểm</i>	2		
3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: <i>1 điểm</i>	1		
3.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>0 điểm</i>	0		
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
4.1	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: <i>2 điểm</i>	2		
4.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: <i>1 điểm</i>	1		
4.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: <i>0 điểm</i>	0		
Tổng cộng:		8		

**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ THÀNH PHẦN ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC CỦA
CÁC SỞ, BAN, NGÀNH VÀ UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2020
(Số liệu đánh giá từ ngày 29/7/2020 – 14/12/2020)**

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
I. Các sở, ban, ngành											
01	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	16	2	2	2	2	2	2	2	1	1
02	Sở Nội vụ	17	2	2	2	2	1	2	2	2	2
03	Sở Khoa học và Công nghệ	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
04	Sở Y tế	15	2	2	1	2	1	2	2	2	1
05	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
06	Sở Tài chính	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
07	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
08	Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch	17	2	2	2	2	1	2	2	2	2
09	Sở Thông tin và Truyền thông	16,5	1,9	2	1,7	1,9	1	2	2	2	2
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	Ban Dân tộc	12	1	1	1	1	2	2	1	2	1

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Ban Quản lý Khu kinh tế	16	2	2	1	2	2	2	2	2	1
13	Sở Xây dựng	16,4	2	2	1,4	2	1	2	2	2	2
14	Sở Tư pháp	13,3	1,3	1,1	1,8	1,8	2	1,9	1,4	2	0
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	14,4	1,7	1,7	2	2	1	2	2	2	0
16	Văn phòng UBND tỉnh	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	Sở Công Thương	17	2	2	2	2	1	2	2	2	2
18	Sở Giao thông vận tải	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2

II. UBND các huyện, thị xã, thành phố

01	UBND thành phố Pleiku	16	2	2	1	2	2	2	2	2	1
02	UBND huyện Chư Prông	15	1	1	2	2	2	2	1	2	2
03	UBND huyện Chư Pưh	16	2	2	1	2	2	2	2	2	1
04	UBND huyện Chư Păh	15	1	1	1	2	2	2	2	2	2
05	UBND huyện Chư Sê	13	1	1	1	2	1	2	2	2	1

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
06	UBND thị xã An Khê	15,7	1,9	1,9	1,9	2	2	2	2	2	0
07	UBND thị xã Auyun Pa	14,8	1,4	1,8	1,8	1,9	2	2	1,9	2	0
08	UBND huyện Mang Yang	13,5	1,3	1,5	1,9	1,8	1	2	2	2	0
09	UBND huyện Đak Đoa	12,3	1,3	1,3	1,4	1,4	1,7	1,8	1,4	1,6	1,3
10	UBND huyện Đak Pơ	15	1,7	1,8	1,7	1,8	2	2	2	2	0
11	UBND huyện Kbang	16,7	1,8	1,8	1,7	1,6	2	2	1,8	2	2
12	UBND huyện Kông Chro	13,5	1,3	1,5	1,9	1,8	1	2	2	2	0
13	UBND huyện Ia Pa	16,6	1,8	2	1,9	1,9	2	2	2	2	1
14	UBND huyện Krông Pa	13,6	1,6	1,3	1,6	1,7	2	1,6	1,8	2	0
15	UBND huyện Ia Grai	16,7	1,8	1,7	1,7	1,7	2	2	1,8	2	2
16	UBND huyện Đức Cơ	14,1	1,4	1,7	1,7	1,7	1,5	1,7	1,7	1,7	1
17	UBND huyện Phú Thiện	15,2	1,7	1,8	1,9	1,9	2	2	1,9	2	0