

Số: 947 /BC-SNV

An Giang, ngày 21 tháng 5 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2023

Căn cứ Quyết định số 2172/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2023”;

Thực hiện Quyết định số 253/QĐ-UBND ngày 21 tháng 2 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2023;

Sau khi tổng hợp kết quả thẩm định Chỉ số cải cách hành chính và kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2023,

Sở Nội vụ báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh năm 2023, như sau:

PHẦN MỘT

TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2023

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Xác định được Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 (gọi tắt là Chỉ số CCHC) của các sở, ban, ngành tỉnh (gọi tắt là các sở), Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (gọi tắt là các huyện) trên địa bàn tỉnh An Giang. Thông qua đó, các sở, các huyện nhận thấy rõ những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế để có giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính.

2. Yêu cầu

Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ thuộc trách nhiệm của các sở, các huyện theo quy định tại Quyết định số 2172/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

Các nhiệm vụ, thời gian, điều kiện thực hiện, trách nhiệm của các sở, các huyện được xác định rõ ràng, cụ thể, phù hợp với điều kiện thực tế và phải được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, bảo đảm chất lượng, tiến độ.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tổ chức tự đánh giá, chấm điểm và thẩm định kết quả, đảm bảo trung thực, khách quan, đúng quy định.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các sở, các huyện và sự quan tâm người dân đối với công tác CCHC, góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ, mục tiêu của Chương trình CCHC tỉnh An Giang giai đoạn 2021-2030 và Kế hoạch hàng năm.

Quý II năm 2024 công bố Chỉ số CCHC của các sở, các huyện.

II. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi điều chỉnh

Theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2023 của các sở, các huyện trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng, đánh giá, xếp hạng Chỉ số CCHC

a) Các sở, ban ngành: Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông Vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Ban Quản lý Khu kinh tế.

b) Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

III. NỘI DUNG XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

1. Chỉ số CCHC cấp sở

a) Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC cấp sở:

Cấu trúc thành 9 lĩnh vực đánh giá, 29 tiêu chí và 53 tiêu chí thành phần.
Cụ thể:

TT	Lĩnh vực theo dõi, đánh giá	Số lượng tiêu chí	Tiêu chí thành phần	Điểm
1	Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	4	9	12
2	Cải cách thể chế	3	5	6
3	Cải cách thủ tục hành chính	5	10	13
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	4	8	6
5	Cải cách chế độ công vụ	2	4	9
6	Cải cách tài chính công	3	6	6
7	Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số	4	7	10
8	Công tác văn thư, lưu trữ	4	4	6
9	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS)			32
	Tổng cộng	29	53	100

b) Thang điểm đánh giá:

- Tổng điểm: 100 điểm.
- Điểm tự đánh giá/thẩm định: 68 điểm.
- Điểm điều tra xã hội học (SIPAS): 32 điểm.

* Bộ tiêu xác định Chỉ số CCHC cấp sở được nêu chi tiết tại Bảng 1 (kèm theo Quyết định số 2172/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023).

2. Chỉ số CCHC của UBND cấp huyện

a) Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC UBND cấp huyện:

Cấu trúc thành 9 lĩnh vực đánh giá, 28 tiêu chí và 52 tiêu chí thành phần.

Cụ thể:

TT	Lĩnh vực theo dõi, đánh giá	Số lượng tiêu chí	Tiêu chí thành phần	Điểm
1	Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính	4	9	12
2	Cải cách thể chế	3	5	6
3	Cải cách thủ tục hành chính	4	9	13
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	4	8	9
5	Cải cách chế độ công vụ	2	4	6
6	Cải cách tài chính công	3	6	6
7	Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số	4	7	10
8	Công tác văn thư, lưu trữ	4	4	6
9	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS)			32
	Tổng cộng	28	52	100

b) Thang điểm đánh giá:

- Tổng điểm: 100 điểm.
- Điểm tự đánh giá/thẩm định: 68 điểm.
- Điểm điều tra xã hội học (SIPAS): 32 điểm.

* Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC của UBND cấp huyện được nêu chi tiết tại Bảng 2 (kèm theo Quyết định số 2172/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023).

3. Phương pháp đánh giá

a) Tự đánh giá:

- Cơ quan, đơn vị tự đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bảng 1, 2 tương ứng vào cột “điểm tự đánh giá”.

- Cập nhật điểm vào hệ thống phần mềm Chấm điểm Chỉ số CCHC và đính kèm các tài liệu, văn bản có liên quan với tiêu chí đánh giá.

b) Thẩm định:

Hội đồng thẩm định Chỉ số CCHC tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập tiến hành thẩm định theo chức năng, nhiệm vụ được giao, xem xét công nhận hoặc không công nhận “điểm tự đánh giá” của cơ quan, đơn vị. Kết quả thể hiện tại cột “điểm thẩm định”, là kết quả dùng để xác định Chỉ số CCHC.

c) Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng (gọi tắt tiếng Anh là SIPAS):

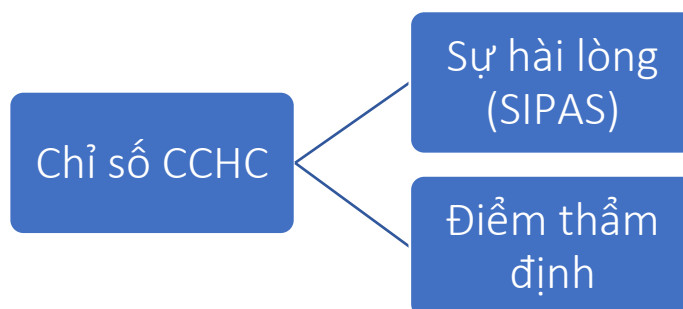
- Các tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá qua điều tra xã hội học được thể hiện tại cột “ghi chú” của Bảng 1, 2. Việc điều tra để lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức, do Sở Nội vụ chủ trì thực hiện.

- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học được thể hiện tại lĩnh vực 9 trong Bảng 1, 2 tương ứng với cấp sở, UBND cấp huyện.

4. Kết quả Chỉ số cải cách hành chính

a) Chỉ số CCHC được xác định bằng tổng của Điểm thẩm định và Điểm điều tra xã hội học SIPAS:

$$\text{Chỉ số CCHC (PAR INDEX)} = [\text{Điểm thẩm định}] + [\text{Điểm SIPAS}]$$



b) Các Chỉ số thành phần theo lĩnh vực, tiêu chí được xác định bằng tỷ lệ phần trăm % giữa điểm đạt được và điểm tối đa của từng lĩnh vực, tiêu chí:

Chỉ số thành phần từng lĩnh vực =	$\frac{[\text{Điểm thẩm định}] \times 100\%}{[\text{Điểm tối đa}]}$
--	---

5. Phân loại kết quả Chỉ số cải cách hành chính

- Nhóm A (rất tốt): từ 90 đến dưới 100 điểm.
- Nhóm B (tốt): từ 80 đến dưới 90 điểm.
- Nhóm C (khá): dưới 80 điểm.

IV. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI

1. Tình hình triển khai

- Sở Nội vụ phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, ban hành các văn bản triển khai xác định Chỉ số CCHC năm 2023, gồm:

+ Công văn số 483/SNV-CCHC&XDCQ ngày 19/3/2024 về việc hướng dẫn báo cáo tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC cấp sở, cấp huyện trên địa bàn tỉnh năm 2023.

+ Thông báo số 482/TB-SNV ngày 19/3/2024 về việc triển khai xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố năm 2023.

+ Thông báo số 671/TB-SNV ngày 10/4/2024 về việc mở phần mềm chấm điểm Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố năm 2023 (lần 2).

- Công tác tự đánh giá, chấm điểm và thẩm định Chỉ số CCHC năm 2023 được thực hiện qua phần mềm tại địa chỉ: <http://chisocchc.angiang.gov.vn>.

- Thời gian các đơn vị thực hiện báo cáo tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần cải cách hành chính:

- + Lần 1: từ ngày 30/3/2024 đến ngày 01/4/2024.
- + Lần 2: từ ngày 11/4/2024 đến hết tháng 4/2024.

2. Hội đồng thẩm định

Hội đồng thẩm định Chỉ số CCHC được thành lập theo Quyết định số 589/QĐ-UBND ngày 10 tháng 4 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, chịu trách nhiệm thẩm định kết quả tự chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần của các cơ quan, đơn vị theo Quyết định số 2172/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

a) Thành viên Hội đồng thẩm định

Hội đồng thẩm định gồm cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông. Trong đó:

- Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thẩm định các lĩnh vực:
 - + *Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính;*
 - + *Cải cách tổ chức bộ máy hành chính;*
 - + *Cải cách chế độ công vụ;*
 - + *Công tác văn thư, lưu trữ;*
- + Nhập kết quả “*Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (Chỉ số SIPAS)*”.
- Sở Tư pháp thẩm định lĩnh vực “*Cải cách thể chế*”.
- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định lĩnh vực “*Cải cách thủ tục hành chính*”.
- Sở Tài chính thẩm định lĩnh vực “*Cải cách tài chính công*”.
- Sở Thông tin và Truyền thông thẩm định lĩnh vực “*Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số*”.

b) Công tác thẩm định

Hội đồng thẩm định triển khai công tác thẩm định 02 lần, gồm:

- Lần 1: từ ngày 02/4/2024 đến ngày 10/4/2024.
- Lần 2: từ ngày 17/4/2024 đến ngày 26/4/2024.

V. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC SỞ, CÁC HUYỆN NĂM 2023 (CHỈ SỐ SIPAS)

Thực hiện Quyết định số 106/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2023”; Kế hoạch số 145/KH-UBND ngày 21 tháng 2 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2023. Sở Nội vụ đã phối hợp với các ngành, các cấp triển khai các nhiệm vụ:

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, địa phương thống kê các cá nhân đã thực hiện, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm

2023, lập danh sách và chọn ngẫu nhiên đối tượng khảo sát để đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Phối hợp với Bưu điện tỉnh để thực hiện phát, thu phiếu điều tra, hướng dẫn phương pháp trả lời phiếu đo lường sự hài lòng. Thời gian khảo sát trong tháng 04 năm 2024.

- Thông báo số 508/TB-SNV ngày 22/3/2024 của Sở Nội vụ về việc triển khai khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của Nhân dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang.

SIPAS 2023 được triển khai với tổng số phiếu khảo sát của 17 sở, ban, ngành, 11 UBND huyện, thị xã, thành phố là 671 phiếu. Kết quả phiếu thu về là 671 phiếu, đạt 100% so với phiếu phát ra và đạt tỷ lệ 95,85% so với Kế hoạch.

1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các sở, ban, ngành

Chỉ số hài lòng bình quân cấp sở năm 2023 đạt 88,56%, cao hơn so với năm 2022 đạt 86,64%; chia làm hai nhóm:

- 05 cơ quan có tỷ lệ đánh giá hài lòng >90%.
- 12 cơ quan có tỷ lệ hài lòng từ 80% đến dưới 90%.
- Không có cơ quan đạt Chỉ số hài lòng dưới 80%.
- So với năm 2022, kết quả khảo sát năm 2023 có 12 cơ quan có Chỉ số hài lòng tăng và có 05 cơ quan có Chỉ số hài lòng giảm.

2. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của UBND các huyện, thị xã, thành phố

Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh đạt bình quân 87,79% đối tượng khảo sát đánh giá hài lòng. Trong đó, chia thành 02 nhóm:

- Chỉ số hài lòng đạt trên 90%: có 04 địa phương.
- Chỉ số hài lòng đạt từ 80% đến dưới 90%: có 07 địa phương.
- Không có địa phương đạt Chỉ số hài lòng dưới 80%.
- So với năm 2022, năm 2023 có 03 địa phương có Chỉ số hài lòng tăng và 08 địa phương giảm.

(Chi tiết tại Báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023)

PHẦN HAI

KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2023

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH NĂM 2023

1. Chỉ số CCHC các sở, ban, ngành tỉnh

Kết quả xác định Chỉ số CCHC 2023 các sở được chia thành 02 nhóm cơ quan:

- Nhóm A (đạt từ 90 điểm trở lên): có 09 đơn vị.
- Nhóm B (đạt từ 80 điểm đến dưới 90 điểm): có 08 đơn vị.

Bình quân Chỉ số CCHC các sở năm 2023 đạt 89,87 điểm.

(Chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo Báo cáo)

2. Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các sở

Chỉ số thành phần của các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC cấp sở (bao gồm Chỉ số hài lòng) thể hiện bình quân mức độ đạt điểm trên từng lĩnh vực so với điểm chuẩn. Kết quả năm 2023:

a) Có 04 lĩnh vực có chỉ số thành phần đạt trên 90% gồm: cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; cải cách tài chính công; xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

b) 04 lĩnh vực đạt từ 80% đến dưới 90%: công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; cải cách thể chế; cải cách chế độ công vụ; mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS).

c) 01 lĩnh vực đạt dưới 80%: công tác văn thư, lưu trữ.

d) So với năm 2022, có 03 nội dung tăng gồm:

Cải cách tài chính công (tăng 1,5%); xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (tăng 7,37%); mức độ hài lòng (tăng 1,92%). Bên cạnh đó, 01 nội dung đạt 100% là công tác cải cách tổ chức bộ máy hành chính; 05 nội dung giảm gồm: Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (giảm 0,28%), cải cách thể chế (giảm 9,65%), cải cách thủ tục hành chính (giảm 6,05%), cải cách chế độ công vụ (-11,71%), công tác văn thư lưu trữ (giảm 1,43%).

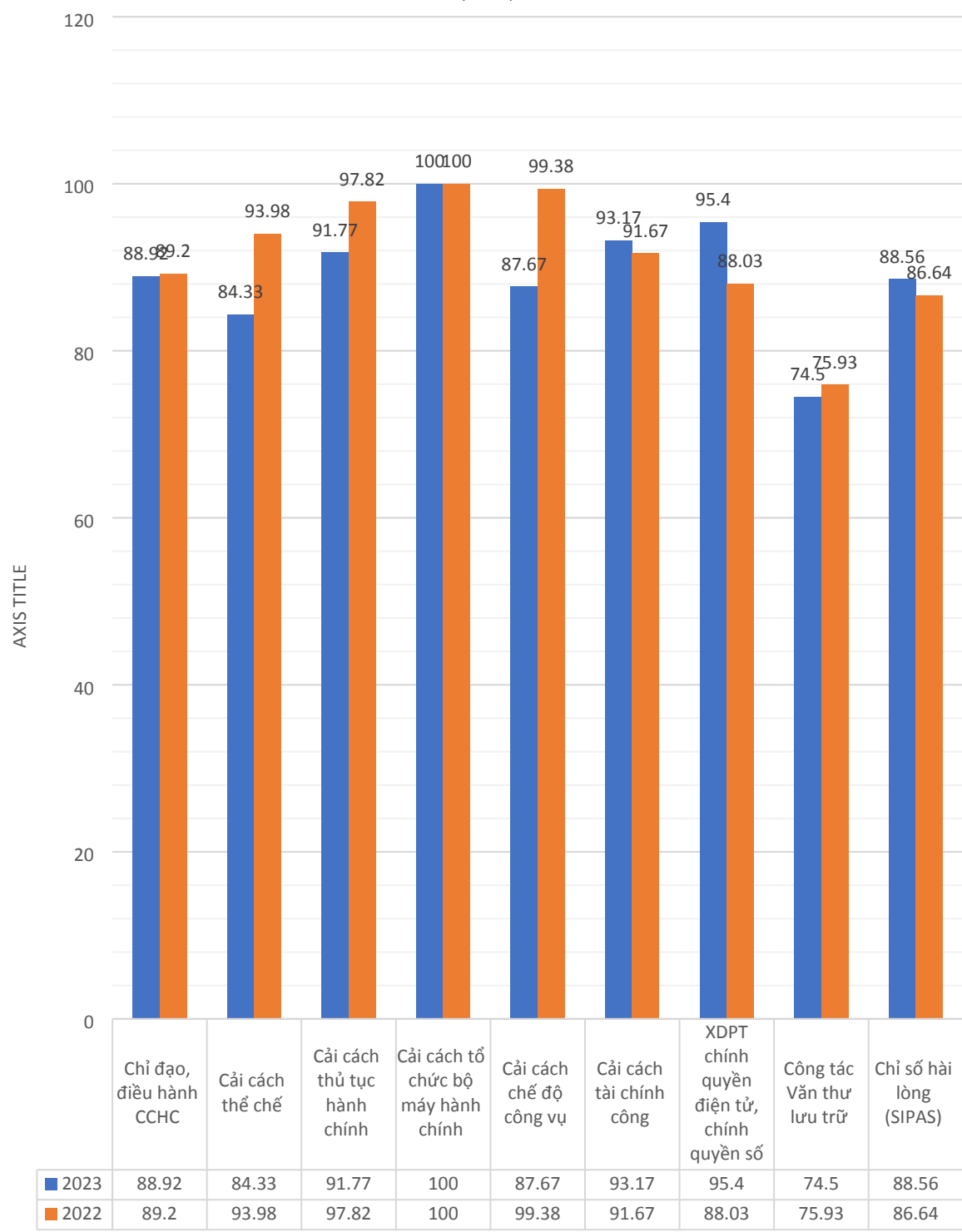
Các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các sở, ban, ngành có tỷ lệ tăng, giảm mức độ hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ khá tương đồng với đánh giá của Bộ,

ngành Trung ương đối với tỉnh An Giang, với nhận định: “Năm 2023 tỉnh An Giang đã có nỗ lực trong lãnh đạo, chỉ đạo đẩy mạnh CCHC ..., nhưng một số nội dung cải cách còn bộc lộ nhiều hạn chế, như: Chậm công bố, công khai TTHC; kỷ luật, kỷ cương hành chính một số nơi chưa nghiêm; còn khá nhiều nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2023 nhưng tỉnh An Giang chưa hoàn thành hoặc hoàn thành muộn so với quy định,...”.

TT	Lĩnh vực theo dõi, đánh giá	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Đạt tỷ lệ 2023 (%)	Tỷ lệ năm 2022	Tăng(+)/Giảm(-)
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	12	10,67	88,92	89,20	-0,28
2	Cải cách thể chế	6	5,06	84,33	93,98	-9,65
3	Cải cách thủ tục hành chính	13	11,93	91,77	97,82	-6,05
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	9	9	100	100	0
5	Cải cách chế độ công vụ	6	5,26	87,67	99,38	-11,71
6	Cải cách tài chính công	6	5,59	93,17	91,67	1,5
7	Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số	10	9,54	95,4	88,03	7,37
8	Công tác văn thư, lưu trữ	6	4,47	74,5	75,93	-1,43
9	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS)	32	28,34	88,56	86,64	1,92

Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các sở

Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các sở (%)



Biểu đồ: Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC cấp sở

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2023

1. Chỉ số CCHC các huyện, thị xã, thành phố

Kết quả Chỉ số CCHC 2023 của UBND các huyện, thị xã, thành phố được chia thành 02 nhóm điểm:

- Nhóm A (đạt từ 90 điểm trở lên): có 5 địa phương.
- Nhóm B (đạt từ 80 điểm đến dưới 90 điểm): có 06 địa phương.

Bình quân Chỉ số CCHC các huyện, thị xã, thành phố năm 2023 đạt 88,58 điểm.

(Chi tiết tại Phụ lục 2 kèm theo Báo cáo)

2. Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các huyện, thị xã, thành phố

Kết quả Chỉ số thành phần của các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC cấp huyện năm 2023 như sau:

- Có 04 lĩnh vực có Chỉ số thành phần đạt trên 90% gồm: Cải cách tổ chức bộ máy hành chính (100%); công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (95,82%); cải cách thể chế (90,91%); xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (90,97%).

- 04 lĩnh vực có Chỉ số thành phần đạt từ 80% - dưới 90% gồm: Cải cách thủ tục hành chính (83,04%); cải cách tài chính công (84,85%); công tác văn thư lưu trữ (81,82%) và Chỉ số hài lòng (87,8%).

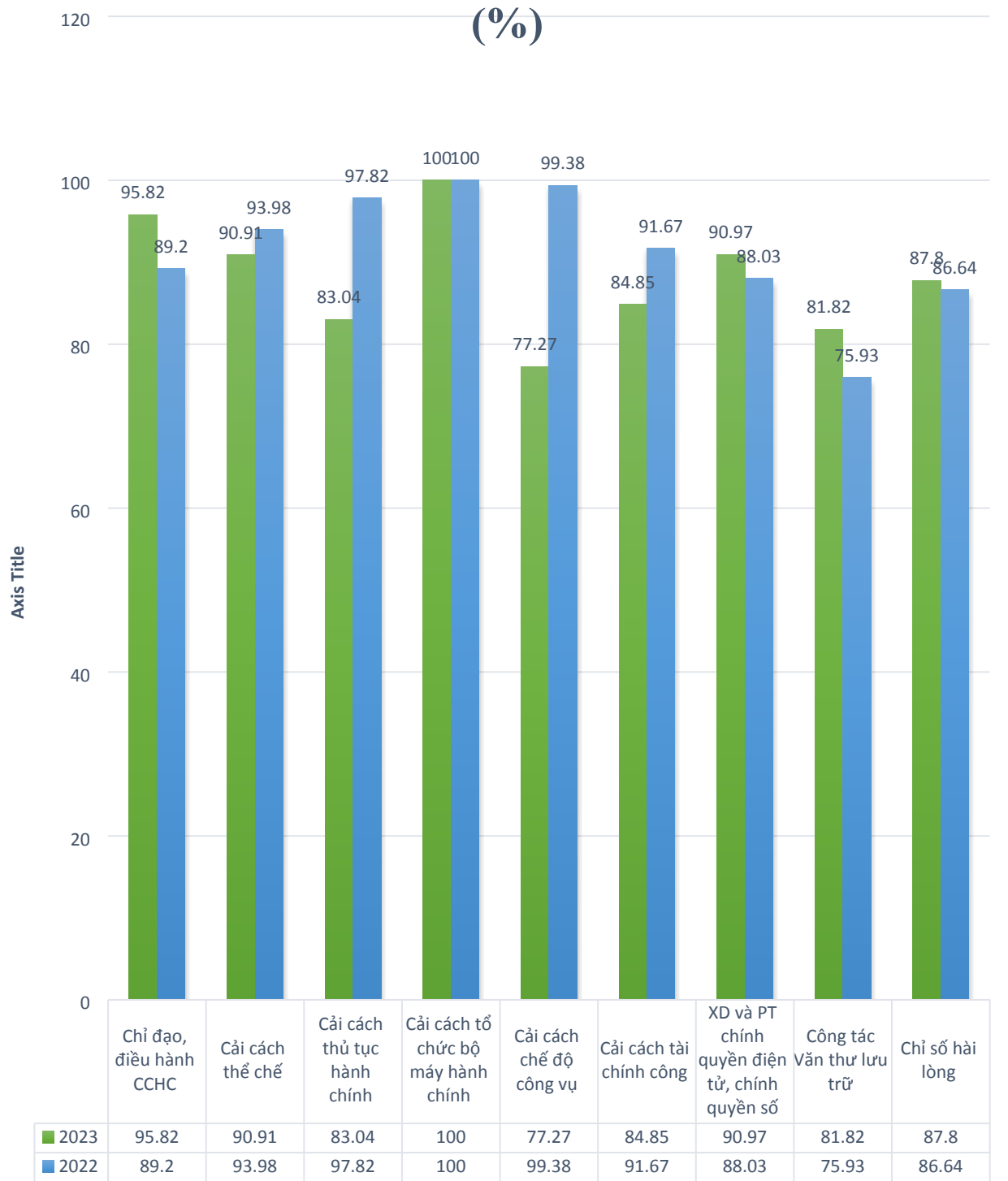
- Riêng lĩnh vực cải cách chế độ công vụ chỉ đạt tỷ lệ hoàn thành ở mức 77,27%. Chủ yếu liên quan đến việc vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính của một bộ phận cán bộ, công chức các cấp trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua đến mức bị xử lý kỷ luật.

So với năm 2022, đối với cấp huyện có 02 lĩnh vực có Chỉ số thành phần tăng điểm gồm: công tác chỉ đạo, điều hành CCHC (tăng 7,97%); xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số (tăng 3,72%). Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính đạt tỷ lệ hoàn thành 100%. 06 lĩnh vực còn lại của Chỉ số cải cách hành chính đều có tỷ lệ hoàn thành giảm.

TT	Lĩnh vực theo dõi, đánh giá	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Đạt tỷ lệ 2023 (%)	Tỷ lệ năm 2022	Tăng(+)/Giảm(-)
1	Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC	12	11,5	95,82	87,85	7,97
2	Cải cách thể chế	6	5,45	90,91	100	-9,09
3	Cải cách thủ tục hành chính	13	10,80	83,04	95,04	-12
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính	9	9	100	100	0
5	Cải cách chế độ công vụ	6	4,64	77,27	94,95	-17,68
6	Cải cách tài chính công	6	5,09	84,85	91,67	-6,82
7	Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số	10	9,10	90,97	87,25	3,72
8	Công tác văn thư, lưu trữ	6	4,91	81,82	84,85	-3,03
9	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính (SIPAS)	32	28,09	87,80	89,75	-1,95

Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các huyện

Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC các huyện, thị xã, thành phố (%)



Biểu đồ: Chỉ số thành phần các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC cấp huyện

PHẦN BA

KẾT LUẬN

I. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Việc triển khai công tác xác định Chỉ số CCHC ngày càng nhận được sự quan tâm, trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, địa phương là đối tượng xác định Chỉ số CCHC hàng năm. Các ngành, các cấp đã chủ động phối hợp, theo dõi, triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính và báo cáo tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số CCHC theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh và hướng dẫn của Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông. Các cơ quan, đơn vị liên quan cử công chức tham gia Hội đồng thẩm định có đủ năng lực, trình độ chuyên môn để phối hợp thẩm định theo lĩnh vực phụ trách, đánh giá khách quan kết quả triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị.

Phần mềm Chấm điểm Chỉ số CCHC được bảo trì, nâng cấp tính năng sử dụng, cập nhật theo bộ tiêu chí mới đã đáp ứng yêu cầu kỹ thuật và vận hành khá tốt. Bên cạnh đó, công tác tập huấn hướng dẫn sử dụng phần mềm cho công chức phụ trách cải cách hành chính đã giúp cho công tác tự chấm điểm, thẩm định phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính được thuận lợi, vừa đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin góp phần xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số của tỉnh.

Các lĩnh vực xác định Chỉ số CCHC được xây dựng trên cơ sở phù hợp với các lĩnh vực, tiêu chí theo Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10 tháng 11 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” giai đoạn 2022 - 2030 và tình hình thực tế của tỉnh. Bên cạnh đó, bám sát các nhiệm vụ, mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính tỉnh An Giang giai đoạn 2021 – 2030 theo Quyết định số 3037/QĐ-UBND ngày 21 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ghi nhận các cơ quan, đơn vị, địa phương hoàn thành tốt các nội dung công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính; công tác cải cách tổ chức bộ máy thực hiện đúng theo tinh thần chỉ đạo của tỉnh, bộ máy ngày càng tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; việc triển khai xây dựng Đề án vị trí việc

làm của các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo quy định, tiến độ và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

Qua kết quả tổng hợp, bình xét từ Hội đồng thẩm định Chỉ số cải cách hành chính đã ghi nhận nhiều giải pháp, sáng kiến cải cách hành chính của các cơ quan, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố với quy mô, phạm vi ảnh hưởng trên địa bàn tỉnh và trong nội bộ cơ quan, đơn vị. Một số mô hình, sáng kiến nổi bật như sau:

** Đối với các sở:*

- Sở Giao thông vận tải tham mưu giải pháp “Nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4”; phân cấp tiếp nhận 86 thủ tục hành chính của Sở Giao thông vận tải tại các Bureau xã và trả kết quả tại nhà người dân. Hiệu quả mang lại là tiết kiệm lớn thời gian, chi phí, công sức cho người dân, doanh nghiệp, chi phí phục vụ cho giải quyết TTHC tại cơ quan và các hao phí vật chất của xã hội.

- Sở Khoa học và Công nghệ triển khai tập huấn, áp dụng mô hình điểm về thực hành 5S tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố Long Xuyên, tạo môi trường làm việc thân thiện, hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng hoạt động, góp phần cải cách hành chính của thành phố, hướng đến sự hài lòng của người công dân khi đến giải quyết các thủ tục hành chính; thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết và phạm vi chức năng quản lý của Sở Khoa học và Công nghệ.

- Sở Tài chính triển khai các giải pháp đẩy mạnh cải cách tài chính công trên địa bàn tỉnh: sửa đổi, bổ sung quy định thời gian báo cáo quyết toán và thẩm định quyết toán năm đảm bảo phù hợp với quy định hiện hành và tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; cải tiến và nâng cao chất lượng công tác rà soát, cấp trùng thẻ bảo hiểm y tế, góp phần thực hiện đúng quy định về chính sách bảo hiểm y tế và kinh phí thực hiện bảo hiểm y tế theo quy định.

- Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện các giải pháp: hỗ trợ người dân chuẩn hóa thông tin thuê bao điện thoại di động thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ triển khai Đề án 06 của Chính phủ trên địa bàn tỉnh An Giang; thí điểm ngày không tiếp nhận hồ sơ bản giấy trên địa bàn một số xã thuộc huyện Thoại Sơn, với 1.661 hồ sơ ở các thủ tục: xác nhận tình trạng hôn nhân, cấp bản sao trích lục hộ tịch, chứng thực bản sao từ bản chính, bảo trợ xã hội ... góp phần tiết kiệm chi phí thực hiện thủ tục và đẩy mạnh số hóa hồ sơ thủ tục hành chính.

- Sở Tư pháp xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử về công tác phổ biến giáo dục pháp luật; thực hiện quy trình rà soát, đối chiếu, cập nhật, đồng bộ hóa dữ liệu hộ tịch về dân cư. Qua đó, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phổ biến, giáo dục pháp luật; tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình đăng ký hộ tịch phục vụ cấp căn cước công dân theo Đề án 06 của Chính phủ.

- Sở Nội vụ tổ chức các lớp Bồi dưỡng kỹ năng thực thi công vụ, cung cấp nhiều kiến thức mới, kỹ năng giao tiếp và nâng cao tinh thần trách nhiệm. Từ đó, có thể vận dụng hiệu quả vào thực tiễn công việc, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên các lĩnh vực; tổ chức Hội thi tuyên truyền cải cách hành chính và chuyển đổi số tỉnh An Giang năm 2023, phát huy hiệu quả thông tin, tuyên truyền nhiều chủ trương, chính sách, pháp luật, quy định của Trung ương và của tỉnh về các lĩnh vực quản lý nhà nước, cải cách hành chính và chuyển đổi số giai đoạn 2021 – 2030.

- Sở Y tế tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế, triển khai có hiệu quả Đề án “Bệnh án điện tử”; xây dựng, vận hành “Trung tâm điều hành thông minh và cơ sở dữ liệu chuyên ngành y tế”. Qua đó, giúp tăng cường ứng dụng chuyển đổi số phục vụ các hoạt động quản lý, điều hành của ngành y tế đối với công tác điều trị, khám chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe cho người dân.

** Đối với UBND các huyện:*

Nhiều địa phương đã triển khai các mô hình, sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, ghi nhận các nội dung nổi bật như: Mô hình hỗ trợ công dân tự thực hiện dịch vụ công Quốc gia trong giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến và trả kết quả đến nhà cho công dân trong giai đoạn chuyển đổi số (An Phú); phát động tháng hành động giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến cho người dân, nâng cao tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến (Châu Phú); lắp hệ thống camera (có ghi âm) tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn huyện để lãnh đạo quản lý theo dõi, giám sát hoạt động công vụ. tạo mã QR code tải tài liệu hướng dẫn quy trình thủ tục hành chính, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức (Châu Thành); cải cách hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội (Chợ Mới); hỗ trợ người dân hoàn thiện, tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính qua các phần mềm ứng dụng (Phú Tân, Thoại Sơn); hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong đăng ký nộp hồ sơ thủ tục hành chính, đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao chất lượng dịch vụ công (Tịnh Biên); ứng dụng công nghệ thông tin nâng cao công tác kiểm soát TTHC và xây dựng, triển khai mô hình mỗi cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách

là một Công dân số tiên phong (Tân Châu); giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện chứng thực bản sao từ bản chính, triển khai phần mềm ứng dụng xác định thông tin địa chính thửa đất tại thực địa (Châu Đốc); mô hình Bộ phận một cửa (Châu Đốc)/tuyên phố (Long Xuyên) áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số, kinh tế số và xã hội số... và một số mô hình khác.

2. Khó khăn, hạn chế

Kết quả Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ghi nhận hạn chế, tồn tại ở nhiều cơ quan, đơn vị, đó là việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa tốt. Trong năm 2023, có nhiều cán bộ, công chức trong tỉnh vi phạm kỷ luật, kỷ cương đến mức bị xử lý kỷ luật.

Nhiều đơn vị, địa phương quan tâm thí điểm, triển khai các mô hình cải cách hành chính nhưng vướng các quy định nên dừng thực hiện hoặc hoạt động cầm chừng như: Dừng mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Châu Đốc, huyện Châu Phú, thành lập lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; Tiếp tục xây dựng Đề án và thí điểm chuyển giao Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện An Phú cho Bưu điện thực hiện (tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính).

Ban Chỉ đạo Chương trình cải cách hành chính tỉnh đang trong quá trình kiện toàn nên thiếu sự lãnh đạo, chỉ đạo để tăng cường, đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh trong giai đoạn hiện nay.

Công tác khảo sát người dân để đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 dù đạt tỷ lệ cao với 671/700 (95,85%) người dân tham gia khảo sát so với kế hoạch. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận người dân không tham gia, từ chối khảo sát. Nguyên nhân có thể là ít quan tâm đến chính trị và hoạt động cải cách hành chính của tỉnh.

Kết quả khảo sát sự hài lòng cấp sở, cấp huyện năm 2023 có tăng so với năm 2022 nhưng không nhiều, tương tự với kết quả do Bộ Nội vụ phê duyệt tại Quyết định số 272/QĐ-BNV ngày 10/4/2024 về Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2023. Trong đó, tỉnh An Giang có Chỉ số hài lòng đạt 79,38%, tăng so với năm 2022 chỉ đạt 78,09%, nhưng thứ hạng lại giảm từ hạng 46 năm 2022 xuống 54 năm 2023. Do đó, cần có sự nỗ lực, cải thiện hơn chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong tỉnh trong thời gian tới.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Trên cơ sở kết quả xác định Chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố năm 2023, Sở Nội vụ có một số kiến nghị, đề xuất như sau:

1. Với Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Tiếp tục quan tâm, chỉ đạo, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngành, các cấp trong triển khai cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của các sở, các huyện đối với người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân. Tạo điều kiện để các ngành, các cấp nghiên cứu, tham mưu, đề xuất triển khai áp dụng, vận dụng các sáng kiến, mô hình mới góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực phụ trách góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính.

b) Quyết liệt trong công tác chỉ đạo chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là vai trò người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác đẩy mạnh cải cách hành chính.

c) Chỉ đạo các cơ quan, ban, ngành tỉnh, các địa phương đẩy mạnh và đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách hành chính; tuyên truyền, phổ biến các quy định, chính sách mới.

2. Với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố

a) Tiếp tục quan tâm, quyết liệt trong đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính theo tinh thần Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh An Giang lần thứ XI nhiệm kỳ 2020-2025 xác định một trong ba khâu đột phá là: “Cải cách thủ tục hành chính, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, thúc đẩy đổi mới sáng tạo nhằm phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên địa bàn”. Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh triển khai, phấn đấu hoàn thành các nhiệm vụ, mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính tỉnh An Giang giai đoạn 2021 – 2030 và Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2024.

b) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu trong cải cách hành chính; tiếp tục quan tâm, theo dõi, chỉ đạo tăng cường các hoạt động cải cách hành chính; nghiên cứu triển khai các mô hình, giải pháp, sáng kiến cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương, hướng đến nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

c) Trên cơ sở kết quả Chỉ số CCHC năm 2023, tiếp tục phát huy những kết quả đạt được và nghiên cứu thực hiện các giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế, tồn tại, đẩy mạnh cải cách hành chính, góp phần nâng cao kết quả xếp hạng Chỉ số CCHC của cơ quan, đơn vị trong những năm tiếp theo.

Trên đây là kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố năm 2023, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- TT. TU, HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Phòng Nội vụ các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, CCHC&XDCQ.

Lê Nguyên Châu

** Kèm theo các phụ lục 1, 2, 3:*

Chỉ số CCHC các sở, các huyện năm 2023