

**KẾ HOẠCH**  
**Khắc phục tồn tại và đề xuất giải pháp cải thiện**  
**nâng cao các chỉ số PAPI, PAR INDEX, SIPAS**

Thực hiện Công văn số 2294/UBND-TH ngày 24/4/2024 của UBND tỉnh về việc khẩn trương khắc phục và đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao các chỉ số PAPI, PAR INDEX, SIPAS. Văn phòng UBND tỉnh xây dựng kế hoạch khắc phục những tồn tại và đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao các chỉ số PAPI, PAR INDEX, SIPAS, với nội dung cụ thể như sau:

**I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ PAPI**

**1. Chỉ số PAPI tỉnh Đắk Nông**

- Năm 2023, các tổ chức tiếp tục lựa chọn người dân tại: Phường Nghĩa Tân, xã Đắk R'Moan thuộc thành phố Gia Nghĩa; xã Đắk Búk So, xã Quảng Trục thuộc huyện Tuy Đức (lần thứ hai liên tiếp) và người dân tại thị trấn Ea T'ling, xã Cư K'nia thuộc huyện Cư Jút để thực hiện khảo sát, đo lường cảm nhận, trải nghiệm, phản ánh, đánh giá về hiệu quả điều hành, quản lý Nhà nước và cung ứng dịch vụ công của chính quyền cấp xã.

- Số lượng khảo sát: 40 người dân/xã/phường/thị trấn x 6 đơn vị = 240 người dân.

- Kết quả: Đạt 38,9711 điểm, giảm 1,5563 điểm so với năm 2022 (năm 2022 đạt 40,5274 điểm), nằm trong Nhóm thấp.

**2. Phân tích chi tiết điểm thực hiện PAPI thuộc lĩnh vực Văn phòng chủ trì thực hiện**

2.1. Chỉ số nội dung này đánh giá với 03 tiêu chí gồm: (1) Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (2) Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (3) Dịch vụ hành chính cấp xã.

Nội dung chỉ số này đánh giá về chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cấp xã, mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được; tình trạng người dân phải đi lại qua nhiều "cửa" để làm thủ tục xin cấp phép xây dựng, GCNQSDĐ hoặc khi giải quyết các TTHC khác; mức độ hài lòng của người dân khi tham gia giải quyết TTHC; tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND cấp xã.

2.2. Điểm đạt được: 7,0977/10 điểm, nằm trong nhóm Trung bình Thấp.

2.3. Nguyên nhân:

Mặc dù chất lượng giải quyết TTHC ở cấp xã đã được cải thiện đáng kể, nhưng một số người dân được khảo sát vẫn cho rằng việc giải quyết TTHC vẫn còn nhiều khó khăn, nhất là thủ tục cấp GCNQSDĐ; giải quyết, trả trả kết quả GCNQSDĐ trễ hạn là vấn đề nổi cộm, hơn nữa phải đi qua nhiều cửa, gặp nhiều người mới giải quyết xong TTHC.

#### 2.4. Trách nhiệm các đơn vị liên quan

- Trách nhiệm triển khai thực hiện: UBND các xã, phường, thị trấn: Nghĩa Tân, Đắc R'Moan, thành phố Gia Nghĩa; Đắc Búk So, Quảng Trục, huyện Tuy Đức; Ea T'ling, Cư K'nia huyện Cư Jút.

- Trách nhiệm chỉ đạo: UBND các huyện, thành phố: Gia Nghĩa, Tuy Đức, Cư Jút.

- Trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra: Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cụ thể: Sở Tư pháp (Chứng thực/xác nhận); Sở Tài nguyên và Môi trường (GCNQSDĐ).

### 3. Đề xuất một số giải pháp

	Nội dung	Chủ trì	Kết quả	Thời gian
1	Theo dõi, đôn đốc, phối hợp với các ngành, địa phương kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp với pháp luật.	Phòng Nội chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện niêm yết công khai TTHC; theo dõi, đôn đốc, phối hợp với các ngành, địa phương kiểm tra, rà soát các TTHC để kiến nghị sửa đổi hoặc hủy bỏ các quy định không phù hợp với pháp luật.	Thường xuyên
2	Hướng dẫn đăng tải đầy đủ các biểu mẫu trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và Trang thông tin điện tử cấp huyện các TTHC điện tử.	Phòng Nội chính	Hướng dẫn đăng tải đầy đủ các biểu mẫu trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và Trang thông tin điện tử cấp huyện các TTHC, đảm bảo người dân, doanh nghiệp xem được hướng dẫn và tải được biểu mẫu ngay trên Cổng thông tin điện tử.	Thường xuyên
3	Tổ chức kiểm tra tình hình giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa các cấp	Phòng Nội chính	Tham mưu UBND tỉnh thành lập đoàn kiểm tra tình hình giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa các cấp nhất là đối với các thủ tục như: Chứng thực, cấp phép xây dựng, chứng nhận quyền sử dụng đất, các dịch vụ hành chính công tại cấp xã	Theo Kế hoạch UBND tỉnh

4	Tổ chức tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC cho công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC cấp tỉnh	Phòng Nội chính	- 100% công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC được tập huấn - Kế hoạch của Văn phòng UBND tỉnh	Theo Kế hoạch Văn phòng
5	Tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử	Trung tâm Phục vụ hành chính công	- Tuyên truyền thông qua Cổng dịch vụ công, mạng xã hội, các phương tiện truyền thông khác - Xây dựng video hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến - Hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp	Thường xuyên

## II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHỈ SỐ PAR INDEX, SIPAS

### 1. Tổng quan bộ chỉ số CCHC cấp tỉnh

Năm 2023, các tỉnh tiếp tục thực hiện công tác đánh giá Chỉ số CCHC theo Quyết định số 876/QĐ-BNV ngày 10/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án "Xác định Chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương" giai đoạn 2022 - 2030.

Thang điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó:

- Điểm thực hiện công tác CCHC: 68/100 điểm.
- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học: 32/100 điểm.

### 2. Kết quả Chỉ số CCHC tỉnh Đắk Nông năm 2023

Tỉnh Đắk Nông đạt 85.42 điểm, xếp thứ 51/63 tỉnh, thành phố, tăng 0.76 điểm, giảm 14 bậc so với năm 2022 (*Năm 2022 đạt 84.66/100 điểm, xếp thứ 37/63 tỉnh, thành phố*), nằm trong nhóm B, cụ thể:

Năm	Điểm thẩm định (61.5)	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm	Xếp hạng
		Chỉ số SIPAS (10)	Khảo sát lãnh đạo, quản lý (22)	Tác động đến PT KTXH (6.5)		
2023	56.86	8.17	16.66	3.73	85.42	51/63
2022	53.95	7.97	17.42	5.32	84.66	37/63

### 3. Phân tích chi tiết điểm thực hiện CCHC theo lĩnh vực Văn phòng giao chủ trì thực hiện

### 3.1. Công tác chỉ đạo điều hành

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Công tác chỉ đạo điều hành là 9.5 điểm (không có điểm điều tra xã hội học), kết quả:

Năm	Điểm đạt được	Thứ hạng	Tăng (+) /giảm (-)
2023	9.45	12/63	+(18) bậc
2022	8.94	30/63	

- Những nội dung không đạt điểm tối đa:

Tiêu chí 1.6 về "*Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao*": Đạt 1.45/1.5 điểm.

Lí do trừ điểm: Căn cứ Báo cáo số 66/BC-VPCP ngày 03/01/2024 của Văn phòng Chính phủ về tình hình thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao (không tính các nhiệm vụ chưa hoàn thành nhưng trong hạn), tỉnh Đắk Nông có 159 nhiệm vụ được giao, trong đó số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng tiến độ là 146, số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng muộn tiến độ là 11 nhiệm vụ.

### 3.2. Cải cách thủ tục hành chính

- Tổng điểm tối đa của lĩnh vực Cải cách TTHC là 13 điểm (không có điểm điều tra xã hội học), kết quả:

Năm	Điểm đạt được	Thứ hạng	Tăng (+) /giảm (-)
2023	12.90	14/63	+(44) bậc
2022	11.25	58/63	

- Nội dung không đạt điểm tối đa: "*Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC*".

Lí do trừ điểm: Tỷ lệ TTHC giải quyết đúng hạn ở 3 cấp chưa đạt 100%, cụ thể: (1) Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn chiếm 98,57%: Đạt 1.48/1.5 điểm; (2) Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn chiếm 96,30%: Đạt 1.45/1.5 điểm; (3) Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn chiếm 97,83%: Đạt 0.98/1 điểm.

+ Kết quả đạt được

- Năm 2022: Điểm số 86,57/100, xếp hạng 5/5 tỉnh khu vực Tây Nguyên.

- Năm 2023: Điểm số 99,27, xếp hạng 3/5 tỉnh khu vực Tây Nguyên (bằng điểm số với tỉnh Đắk Lắk).

\* Đánh giá

Điểm và thứ hạng Chỉ số “Cải cách thủ tục hành chính” năm 2023 tăng so với năm 2022, thấp hơn mức điểm cao nhất 0,66 điểm (tỉnh Hòa Bình đạt 99,93 điểm) và cao hơn mức điểm thấp nhất 19,79 điểm (tỉnh Bạc Liêu đạt 79,48 điểm).

- Phương hướng, giải pháp

+ Tiếp tục rà soát, cắt giảm thành phần, thời gian giải quyết TTHC; nâng số lượng, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình.

+ Nâng cấp tính năng, mức độ an toàn, tiện lợi của Cổng dịch vụ công tỉnh, nhất là chức năng thanh toán trực tuyến.

+ Đẩy mạnh ứng dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết TTHC.

\* Chỉ số “Xây dựng và phát triển chính quyền số, chính quyền điện tử”

+ Kết quả đạt được

- Chỉ số thành phần “Thiết lập, vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC”:

Điểm số đạt được: 1/1 (cùng hạng với 62 tỉnh, thành phố).

- Chỉ số thành phần “Triển khai số hóa giải quyết TTHC”:

Điểm số đạt được: 1/1 (cùng hạng với các tỉnh khu vực Tây Nguyên).

- Chỉ số thành phần “Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình”:

Điểm số đạt được: 0,5/0,5 (cùng hạng với các tỉnh khu vực Tây Nguyên).

- Chỉ số thành phần “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình”: Điểm số đạt được: 1,15 (xếp hạng 3 các tỉnh khu vực Tây Nguyên), điểm số cao nhất 1,5 (thành phố Hà Nội), điểm số thấp nhất 0,1 (tỉnh Cao Bằng).

- Chỉ số thành phần “Thực hiện thanh toán trực tuyến”:

Điểm số đạt được 0,64 (xếp hạng 4 các tỉnh khu vực Tây Nguyên), điểm số cao nhất 1,5 (thành phố Hà Nội), điểm số thấp nhất 0,16 (tỉnh Bạc Liêu).

\* Đánh giá

3 trong số 5 chỉ số thành phần nêu trên đều đáp ứng mục tiêu, yêu cầu đề ra, đạt điểm số và thứ hạng tương đương với hầu hết các tỉnh, thành phố trên cả nước.

Riêng chỉ số thành phần về “Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình” và “Thực hiện thanh toán trực tuyến” điểm số còn thấp so với các tỉnh thuộc khu vực Tây Nguyên. Nguyên nhân chủ yếu do chất lượng và tính năng Cổng dịch vụ công tỉnh còn chưa đáp ứng yêu cầu, hiệu quả công tác tuyên truyền chưa cao, chưa có chính sách miễn/giảm phí, lệ phí khi thực hiện thanh toán trực tuyến,...

#### **4. Đề xuất một số giải pháp**

	Nội dung	Chủ trì	Kết quả, giải pháp	Thời gian
<b>1</b>	<b>Công tác chỉ đạo điều hành</b>			
-	Thực hiện nhiệm vụ được CP, TTg giao	Phòng TH chịu trách nhiệm tổng hợp chung, các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm đơn đốc, theo dõi nhiệm vụ lĩnh vực được giao	Tiếp tục đơn đốc, kiểm tra, theo dõi các phòng, đơn vị thực hiện hoàn thành 100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.	Thường xuyên
<b>2</b>	<b>Cải cách thủ tục hành chính</b>			
2.1	Công bố, công khai thủ tục hành chính và kết quả giải quyết hồ sơ	Phòng Nội chính	Tham mưu công bố 100% quyết định, danh mục TTHC kịp thời, đúng quy định. - 100% hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng DVC quốc gia; - 100% hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính nhà nước các cấp tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Cổng DVC của tỉnh.	Thường xuyên
2.2	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	Phòng Nội chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công	- Rà soát, công bố danh mục TTHC thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa các cấp. - Theo dõi, đơn đốc các cơ quan, đơn vị, đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã được thực hiện theo cơ chế một cửa theo quy định.	Thường xuyên
2.3	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ quan nhà nước	Phòng KT	Đảm bảo việc nhập liệu và duyệt báo cáo kinh tế - xã hội trên hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh theo quy định.	Thực hiện theo Quý

2.4	Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức	Phòng Nội chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo danh mục TTHC đã được phê duyệt;</li> <li>- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận công nghệ thông tin, nhận thức được lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến;</li> <li>- Rà soát, tham mưu ban hành danh mục TTHC đủ điều kiện thực hiện trực tuyến toàn trình để tổ chức thực hiện.</li> </ul>	Thường xuyên
-----	---	-----------------	--	--------------

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Giao các phòng, đơn vị

Các phòng, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ triển khai, thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này.

#### 2. Giao phòng Hành chính - Quản trị

Theo dõi, đôn đốc các phòng, đơn vị thực hiện các nội dung theo kế hoạch, định kỳ báo cáo về Sở Nội vụ đúng thời gian quy định./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, đơn vị thuộc VP;
- Lưu: VT, HCQT.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Trung Hiếu**