

Số: /BC-SNV

Gia Lai, ngày tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2022 của tỉnh Gia Lai và giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI những năm tiếp theo

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện Công văn số 856/VP-NC ngày 28/3/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về việc giao tham dự buổi công bố Chỉ số Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam năm 2022; trên cơ sở kết quả công bố Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2022 vào ngày 12/4/2023 do Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) phối hợp thực hiện, Sở Nội vụ báo cáo kết quả đánh giá Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh của tỉnh Gia Lai năm 2022 như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ CHỈ SỐ PAPI

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh là công cụ phản ánh tiếng nói người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp. Chỉ số PAPI là sản phẩm nghiên cứu hợp tác giữa Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP) cùng với sự hỗ trợ của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp trong cả nước.

1. Mục tiêu phát triển: Chỉ số PAPI hướng tới cải thiện hiệu quả phục vụ nhân dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của nhân dân thông qua việc:

- Tạo cơ hội cho người dân tham gia đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền, vận động chính quyền cải thiện cung cách phục vụ nhân dân.
- Thúc đẩy việc tự đánh giá để đổi mới, tạo tập quán cạnh tranh lành mạnh và văn hóa học hỏi kinh nghiệm giữa các chính quyền địa phương.

2. Nội dung khảo sát

Chỉ số PAPI bao gồm 8 chỉ số nội dung, 28 chỉ số nội dung thành phần và 120 tiêu đề chính với hơn 550 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam (trước

đó, từ năm 2009 đến 2017, Chỉ số PAPI có 6 chỉ số nội dung, 22 chỉ số nội dung thành phần, 92 chỉ tiêu chính, 516 câu hỏi), cụ thể:

2.1. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” với 04 chỉ số nội dung thành phần.

2.2. Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch” với 04 chỉ số nội dung thành phần.

2.3. Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân” với 03 chỉ số nội dung thành phần.

2.4. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” với 04 chỉ số nội dung thành phần.

2.5. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công” với 03 chỉ số nội dung thành phần.

2.6. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công” với 04 chỉ số nội dung thành phần.

2.7. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường” với 03 chỉ số nội dung thành phần.

2.8. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử” với 03 chỉ số nội dung thành phần.

3. Đối tượng khảo sát

Người dân (chọn ngẫu nhiên) đại diện cho dân số Việt Nam từ 18 tuổi trở lên tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. Phương pháp khảo sát và cỡ mẫu

- Phỏng vấn trực tiếp với thời lượng trung bình 45-60 phút/phỏng vấn.

- Phương pháp lấy mẫu theo chuẩn lấy mẫu hiện đại quốc tế: Xác xuất quy mô dân số (PPS) các đơn vị hành chính đến cấp thôn và lấy mẫu ngẫu nhiên người trả lời⁽¹⁾.

II. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ PAPI NĂM 2022 CỦA TỈNH GIA LAI

Theo Báo cáo của Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam, thì kết quả Chỉ số PAPI 2022 của tỉnh Gia Lai được tổng số là 39,68/80 điểm tối đa, theo báo cáo PAPI không xếp vị trí giữa các tỉnh, thành phố; tuy nhiên qua so sánh kết quả Chỉ số PAPI 2022, tỉnh Gia Lai xếp vị trí 58/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (Dữ liệu của 02 tỉnh Bắc Ninh và Bắc Giang bị nhiễu do yếu tố chủ quan và do đó không được đưa vào báo cáo), giảm 5 bậc so với năm 2021 và thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất (năm 2021 là 39,95/80 điểm tối đa, xếp vị trí 53/60 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương do dữ liệu của 03 tỉnh Quảng Ninh, Bắc Ninh và Bắc Giang

¹ Năm 2022 khảo sát tại Thành phố Pleiku (Phường Hội Thương: Tổ dân phố 2, Tổ dân phố 3; Xã Tân Sơn: Thôn 9, Thôn Tiên Sơn 2); Huyện Ia Grai (Thị trấn Ia Kha: Tổ dân phố 3, Tổ dân phố 7; Xã Ia Pêch: Làng De Chí, Làng O Pêch); Huyện Mang Yang (Thị trấn Kon Dong: Tổ dân phố 2, Tổ dân phố 6; Xã Đăk Djang: Thôn Linh Nham, Thôn De Tur). Mỗi Thôn/Làng/Tổ dân phố từ 15 đến 20 người dân.

bị nhiều do yếu tố chủ quan và do đó không được đưa vào báo cáo); trong 08 chỉ số nội dung có 04 chỉ số tăng điểm và 04 chỉ số giảm điểm so với năm 2021, cụ thể:

1. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

Tham gia tích cực và chủ động vào đời sống chính trị, kinh tế, xã hội của đất nước là quyền hiến định của mọi người dân Việt Nam, đặc biệt là những người từ 18 tuổi trở lên. Việc tham gia đó có ý nghĩa quan trọng để người dân phát huy quyền làm chủ, góp phần cải thiện hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật ở địa phương. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” đo lường tri thức 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 theo quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 trước đây và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022 hiện nay.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 5,03 điểm/10 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,39 điểm (năm 2021 là 4,64 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm trung bình thấp và đứng thứ 30/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 32/60). Nội dung này có 04 chỉ số nội dung thành phần, trong đó có 03 chỉ số nội dung thành phần cao điểm và 01 chỉ số nội dung thành phần thấp điểm hơn năm 2021, cụ thể:

1.1. Tri thức công dân: Đạt 0,91 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,22 điểm (năm 2021 là 0,69 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: hiểu biết của người dân về các chính sách hiện hành và hiểu biết của người dân về một số vị trí lãnh đạo chính quyền hiện nay.

1.2. Cơ hội tham gia: Đạt 1,38 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,08 điểm (năm 2021 là 1,46 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể; tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập; tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân, đại biểu Quốc hội; trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu; người dân trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố.

1.3. Chất lượng bầu cử cơ sở: Đạt 1,61 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,09 điểm (năm 2021 là 1,52 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Số lượng ứng cử viên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố; gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố; hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín; kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai; có hay không việc gợi ý bầu cho một ứng cử viên cụ thể và người dân cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử.

1.4. Đóng góp tự nguyện: Đạt 1,13 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,16 điểm (năm 2021 là 0,97 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Sự tham gia đóng góp tự nguyện của người dân cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống; việc xây mới/tu sửa công trình có sự giám sát của Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng; khi người dân đóng góp đều được ghi chép vào sổ sách của xã/phường; sự tham gia của người dân vào việc

quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường; sự tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình.

2. Chỉ số nội dung “Công khai minh bạch”

Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đời sống và sinh kế của họ. Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch” gồm 04 chỉ số nội dung thành phần: tiếp cận thông tin; công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo; công khai, minh bạch ngân sách cấp xã và công khai, minh bạch quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất và khung giá bồi thường thu hồi đất. Đây là ba lĩnh vực cụ thể phải được công khai, minh bạch theo quy định của Pháp lệnh Thực hiện dân chủ cơ sở ở xã, phường, thị trấn và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Luật Đất đai (sửa đổi năm 2013), Luật Ngân sách nhà nước (năm 2015) và Luật Tiếp cận thông tin (năm 2016), nhằm đảm bảo quyền “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 5,03 điểm/10 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,18 điểm (năm 2021 là 4,85 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm trung bình thấp và đứng thứ 43/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 45/60). Nội dung này có 04 chỉ số nội dung thành phần, trong đó có 02 chỉ số nội dung thành phần cao điểm và 02 chỉ số nội dung thành phần thấp điểm hơn năm 2021, cụ thể:

2.1. Tiếp cận thông tin: Đạt 0,81 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,02 điểm (năm 2021 là 0,83 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin, nhận được thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương và người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích và đáng tin cậy; không phải trả chi phí không chính thức, không phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương.

2.2. Công khai danh sách hộ nghèo: Đạt 1,61 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,03 điểm (năm 2021 là 1,64 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Tình hình công bố công khai danh sách hộ nghèo; có hay không những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo và ngược lại.

2.3. Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường: Đạt 1,34 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,06 điểm (năm 2021 là 1,28 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Tình hình công bố công khai thu, chi ngân sách của xã/phường; người dân đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách; người dân tin vào tính chính xác của thông tin về thu, chi ngân sách đã công bố.

2.4. Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù: Đạt 1,27 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,05 điểm (năm 2021 là 1,22 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương; người dân có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương; chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; mức độ ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình; tình hình thu hồi đất theo quy hoạch,

kế hoạch sử dụng đất gần đây ở địa phương; hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường; khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới; đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu; người dân biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương.

3. Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

Chỉ số nội dung này gồm ba nội dung thành phần: Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương; Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân và Tiếp cận dịch vụ tư pháp. Những chỉ báo cụ thể hai nội dung thành phần đầu đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền theo quy định của Luật tiếp công dân 2013 và về tính chủ động của công dân và chính quyền trong việc khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo, giúp các cấp chính quyền đánh giá phần nào hiệu quả thực thi Luật Khiếu nại 2011 và Luật Tố cáo 2011. Nội dung thành phần Tiếp cận dịch vụ tư pháp đánh giá mức độ tin tưởng vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương, việc tiếp cận tòa án địa phương hoặc các cơ chế phi tòa án khi người dân cần giải quyết các tranh chấp dân sự.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 3,92 điểm/10 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,26 điểm (năm 2021 là 4,18 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm thấp và đứng thứ 61/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 39/60). Nội dung này có 03 chỉ số nội dung thành phần, trong đó có 01 chỉ số nội dung thành phần cao điểm và 02 chỉ số nội dung thành phần thấp điểm hơn năm 2021, cụ thể:

3.1. Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền: Đạt 1,71 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,27 điểm (năm 2021 là 1,98 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Việc liên hệ với trưởng thôn/Tổ trưởng tổ dân phố (TDP), cán bộ HĐND-UBND xã/phường, cán bộ đoàn để giải quyết khúc mắc và kết quả của cuộc gặp đạt kết quả tốt.

3.2. Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân: Đạt 0,48 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,01 điểm (năm 2021 là 0,49 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: người dân cho biết đã gửi kiến nghị, tố giác, khiếu nại, tố cáo tới chính quyền địa phương và cho biết kiến nghị, tố giác, khiếu nại, tố cáo của họ đã được trả lời thỏa đáng.

3.3. Tiếp cận dịch vụ tư pháp: Đạt 1,73 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,02 điểm (năm 2021 là 1,71 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: người dân tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp ở địa phương; người dân cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự và sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự.

4. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

Chỉ số 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 qua bốn nội dung thành phần. Chỉ số cũng phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân cũng như sự quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 6,23 điểm/10 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,30 điểm (năm 2021 là 5,94 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm thấp và đứng thứ 54/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 59/60). Nội dung này có 04 chỉ số nội dung thành phần, trong đó cả 04 chỉ số nội dung thành phần đều cao điểm hơn năm 2021, cụ thể:

4.1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền: Đạt 1,43 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,04 điểm (năm 2021 là 1,39 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Cán bộ chính quyền không dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; người dân không phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép xây dựng.

4.2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: Đạt 1,92 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,09 điểm (năm 2021 là 1,83 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Người dân không phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh; phụ huynh học sinh tiểu học không phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn.

4.3. Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công: Đạt 1,01 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,08 điểm (năm 2021 là 0,93 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Không phải đưa tiền “lót tay” để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước; 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.

4.4. Quyết tâm chống tham nhũng: Đạt 1,86 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,07 điểm (năm 2021 là 1,79 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: người dân cho biết không bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua; người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương; Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo; người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ.

5. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”

Chỉ số nội dung này đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho 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 và dịch vụ hành chính công cấp xã/phường. 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, điểm số năm 2022 đạt 6,64 điểm/10 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,26 điểm (năm 2021 là 6,9 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm thấp và đứng thứ 60/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 54/60). Nội dung này có 03 chỉ số nội dung thành phần, trong đó cả 03 chỉ số nội dung thành phần đều thấp điểm hơn năm 2021, cụ thể:

5.1. Chứng thực/xác nhận: Đạt 2,26 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,06 điểm (năm 2021 là 2,32 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm:

tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.

5.2. Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Đạt 2,14 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,04 điểm (năm 2021 là 2,18 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và đã nhận được kết quả liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.

5.3. Dịch vụ hành chính cấp xã/phường: Đạt 2,23 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,17 điểm (năm 2021 là 2,4 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: người dân không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục; tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường và mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được.

6. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”

Chỉ số nội dung này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng 04 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 và an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Thông qua khảo sát PAPI, 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 ở cấp xã/phường, quận/huyện và tỉnh/thành phố dựa trên trải nghiệm thực tế của bản thân và gia đình.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 6,85 điểm/10 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,68 điểm (năm 2021 là 7,53 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm thấp và đứng thứ 56/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 46/60). Nội dung này có 04 chỉ số nội dung thành phần, trong đó cả 04 chỉ số nội dung thành phần đều thấp điểm hơn năm 2021, cụ thể:

6.1. Y tế công lập: Đạt 1,88 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,02 điểm (năm 2021 là 1,90 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: người dân có bảo hiểm y tế; tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế; dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi; người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế; trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh; tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận.

6.2. Giáo dục tiểu học công lập: Đạt 1,37 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,53 điểm (năm 2021 là 1,90 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Quãng đường đi bộ tới trường; quãng thời gian tới trường; nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập; tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường.

6.3. Cơ sở hạ tầng căn bản: Đạt 1,75 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,10 điểm (năm 2021 là 1,85 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: hộ gia đình đã dùng điện lưới; hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng

qua; loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất; mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương; hộ gia đình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính; hộ gia đình dùng nước chưa hợp vệ sinh.

6.4. An ninh, trật tự: Đạt 1,86 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,02 điểm (năm 2021 là 1,88 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống; người dân cho biết có thay đổi về mức độ an toàn theo hướng tốt lên sau 3 năm; người dân là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự; người dân cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày và ban đêm.

7. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường” bắt đầu được đưa vào Chỉ số PAPI từ năm 2018 nhằm nắm bắt đánh giá của người dân về hai vấn đề môi trường tác động trực tiếp tới sức khỏe con người: chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt. Các chỉ tiêu đánh giá bao gồm tỷ lệ người trả lời cho biết về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú. Ngoài ra, chỉ số nội dung này bao gồm chỉ tiêu phản ánh những phát hiện của người dân về hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào địa phương của họ có trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường bằng cách “chung chi” với chính quyền địa phương hay không. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn tới nhiều xung đột, mâu thuẫn giữa người dân và doanh nghiệp hoặc nhà nước xung quanh vấn đề môi trường trong vài năm trở lại đây; do vậy, những tiêu chí đánh giá này giúp các cấp chính quyền hiểu rõ hơn mối quan ngại về vấn đề môi trường của người dân qua thời gian. Chỉ số nội dung này cũng giúp chính quyền cấp tỉnh xác định những điểm nóng về môi trường và tìm các giải pháp xử lý kịp thời các điểm nóng đó.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 3,09 điểm/10 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,14 điểm (năm 2021 là 3,23 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm thấp và đứng thứ 50/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 49/60). Nội dung này có 03 chỉ số nội dung thành phần, trong đó 01 chỉ số nội dung thành phần cao điểm và 02 chỉ số nội dung thành phần thấp điểm hơn so với năm 2021, cụ thể:

7.1. Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường: Đạt 0,77 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,07 điểm (năm 2021 là 0,84 điểm). Tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này là 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; tỷ lệ người dân cho biết đã báo cáo có thẩm quyền về một vấn đề môi trường xảy ra ở địa phương và cấp có thẩm quyền đã giải quyết ngay vấn đề môi trường họ đã thông báo.

7.2. Chất lượng không khí: Đạt 1,89 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,07 điểm (năm 2021 là 1,82 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: 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; tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt; tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 03 năm trước.

7.3. Chất lượng nguồn nước sinh hoạt: Đạt 0,43 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,14 điểm (năm 2021 là 0,57 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống; để giặt giũ; để bơi lội.

8. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

Quản trị điện tử cũng là chỉ số nội dung bắt đầu được đưa vào Chỉ số PAPI từ năm 2018. Chỉ số này cho biết đánh giá của người dân về hai khía cạnh mang tính tương tác của chính phủ điện tử: mức độ sẵn có và sử dụng dịch vụ công trực tuyến do chính quyền cung cấp. 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 của chính quyền địa phương, 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 - khi muốn tiếp cận dịch vụ công điện tử. Đây là dữ liệu cơ sở ban đầu giúp các cấp chính quyền xem xét điều kiện khả thi cho việc phát triển chính phủ điện tử tại địa phương, hướng tới xây dựng chính quyền chủ động tương tác với người dân qua nền tảng Internet trong cả ba khâu xây dựng, thực thi và giám sát thực thi chính sách.

Kết quả, điểm số năm 2022 đạt 2,89 điểm/10 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,21 điểm (năm 2021 là 2,68 điểm), xếp ở nhóm đạt điểm trung bình thấp và đứng thứ 39/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (năm 2021 đứng thứ 40/60). Nội dung này có 03 chỉ số nội dung thành phần, trong đó có 02 chỉ số nội dung thành phần cao điểm và 01 chỉ số nội dung thành phần thấp điểm hơn năm 2021, cụ thể:

8.1. Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương: Đạt 0,44 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,06 điểm (năm 2021 là 0,38 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: 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; khi làm thủ tục cấp phép xây dựng; khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

8.2. Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương: Đạt 2,07 điểm, cao hơn năm 2021 là 0,17 điểm (năm 2021 là 1,90 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet và tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà.

8.3. Phục đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử: Đạt 0,38 điểm, thấp hơn năm 2021 là 0,02 điểm (năm 2021 là 0,40 điểm). Các tiêu chí để đánh giá nội dung thành phần này gồm: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã gửi câu hỏi/yêu cầu qua kênh Hỏi đáp trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương và chính quyền địa phương đã phục đáp câu hỏi/yêu cầu của họ.

(Chỉ số PAPI năm 2022 của tỉnh Gia Lai qua phân tích các chỉ số nội dung, nội dung thành phần và phân công nhiệm vụ chủ trì các chỉ số nội dung thành phần chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Chỉ số PAPI năm 2022 của tỉnh Gia Lai giảm 0,27 điểm, xếp vị trí thứ 58/61 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, giảm 05 bậc so với năm 2021. Qua xem xét trên 08 chỉ số nội dung thì có 04 chỉ số nội dung tăng điểm (Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Công khai, minh bạch; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Quản trị điện tử) và 04 chỉ số nội dung thấp điểm hơn năm 2021 (Trách nhiệm giải trình với người dân; Thủ tục hành chính công; Cung ứng dịch vụ công; Quản trị môi trường).

- Chỉ số “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở” của tỉnh xếp vào nhóm các tỉnh có điểm trung bình thấp. Từ kết quả khảo sát cho thấy các cấp chính quyền chưa thực sự quan tâm đến công tác tuyên truyền về các chính sách hiện hành và các vị trí lãnh đạo; chưa tạo điều kiện để người dân tham gia từ việc ra quyết định, đóng góp về nhân công, tài chính tới giám sát thực thi công trình trong quá trình đề xuất và thực hiện các phong trào dự án, công trình công cộng tại địa phương; vẫn còn tồn tại một số mặt hạn chế trong công tác tuyên truyền ở cơ quan, đơn vị, địa phương, do vậy ở nhiều nơi công dân chưa thực sự nắm rõ về quyền lợi, trách nhiệm được tham gia vào các tổ chức chính trị, xã hội, các đoàn thể hay cơ hội của công dân khi tham gia bầu cử tại địa phương; chất lượng bầu cử còn thấp,... ứng cử viên đề bầu trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố không nhiều. Hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân ở nhiều cơ sở chưa thực sự hiệu quả, còn mang tính hình thức; công tác lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân chưa thống nhất, chưa được quan tâm, kinh phí hỗ trợ hoạt động chưa kịp thời.

- Từ kết quả Chỉ số nội dung “Công khai minh bạch” cho thấy công tác tuyên truyền, phổ biến về chính sách, pháp luật của chính quyền địa phương chưa mang lại hiệu quả cao; ở một số địa phương việc bình xét, công khai danh sách hộ nghèo chưa được thực hiện đúng quy định, do đó vẫn có tỷ lệ người dân được hỏi trả lời có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo và có những hộ không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo; Vẫn có tình trạng người dân được hỏi cho biết họ không tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách của địa phương; nhiều hộ gia đình bị thu hồi đất không hài lòng với mức giá đền bù họ nhận được.

- Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân” của tỉnh xếp vị trí 61/61 tỉnh, thành phố được đánh giá, điều này cho thấy trách nhiệm giải trình với người dân thông qua kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân tới các cấp chính quyền chưa thực sự hiệu quả; tỷ lệ người dân được hỏi cho biết đã gửi khuyến nghị, tố giác, khiếu nại nhưng chưa được chính quyền phúc đáp thỏa đáng vẫn còn khá cao; Mức độ hiệu quả trong tiếp xúc của chính quyền với người dân chưa cao, rất ít người dân cho biết họ đã liên hệ với cán bộ UBND, HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc; Hiệu quả hoạt động của tòa án và bộ phận tư pháp ở một số địa phương chưa được người dân đánh giá cao, vì vậy khi được hỏi vẫn có tình trạng người dân cho biết họ không tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương và họ sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự.

- Từ kết quả Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công” thấy được thông qua khảo sát tại một số địa phương vẫn còn hiện tượng những nhiều trong cung cấp dịch vụ hành chính; Vẫn còn phổ biến tình trạng người dân cho biết phải “chung chi” để làm xong thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng; Người dân vẫn phải trả thêm tiền để được quan tâm hơn khi khám chữa bệnh tại các bệnh viện công; trong tuyển dụng vào khu vực công vẫn còn hiện tượng đưa tiền “lót tay” để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước. Đáng chú ý, đánh giá của người dân về mức độ nghiêm túc trong đấu tranh chống tham nhũng khi có vụ việc tham nhũng xảy ra của các cấp chính quyền cho thấy, người dân dường như tin tưởng vào quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền trung ương hơn của chính quyền địa phương.

- Qua kết quả đánh giá Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công” cho thấy Hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các cấp chính quyền địa phương chưa được người dân đánh giá cao. Vẫn có tình trạng người dân tham gia giải quyết TTTC phải đi lại nhiều lần, đi qua nhiều “cửa” để làm xong các thủ tục liên quan đến Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ này còn thấp.

- Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công” là một trong số 4 chỉ số nội dung giảm điểm, cho thấy tồn tại trong lĩnh vực này đó là: Chất lượng các dịch vụ công trong ngành y tế chưa cao, người dân vẫn phải trả thêm phí để được quan tâm trong khi sử dụng các dịch vụ y tế; Chất lượng dạy học của các trường công lập có nơi còn thấp; Cơ sở hạ tầng căn bản chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân, rác thải sinh hoạt chưa được thu gom thường xuyên; Tình hình an ninh, trật tự dân cư ở một số nơi còn kém, tỷ lệ người được hỏi cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình trong khu dân cư còn rất thấp; tỷ lệ hộ gia đình sử dụng nước máy còn thấp tại một số địa phương, vẫn còn tình trạng hộ gia đình sử dụng nước mưa trong sinh hoạt; hệ thống mặt đường giao thông tại một số địa phương chưa được cứng hóa; tình hình an ninh, trật tự được đánh giá không tốt so với năm trước, an ninh nông thôn vẫn tiềm ẩn nhiều vấn đề phức tạp, còn tình trạng đột nhập, cướp giật, trộm cắp và tội phạm gây thương tích.

- Kết quả đánh giá Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường” cho thấy người dân đánh giá việc nghiêm túc bảo vệ môi trường trên địa bàn tỉnh của các doanh nghiệp chưa được cải thiện; vẫn còn người dân cho rằng doanh nghiệp hoạt động tại địa phương đưa “lót tay” để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường, nhiều báo cáo và yêu cầu xử lý sự cố/vấn đề môi trường của người dân chưa được chính quyền địa phương giải quyết; người dân vẫn còn nhiều bức xúc về vấn đề bảo vệ môi trường của chính quyền địa phương, không khí ô nhiễm, chất lượng nguồn nước sinh hoạt chưa đủ sạch...

- Kết quả khảo sát Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử” cho thấy hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ hành chính công trực tuyến thông qua cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương chưa được người dân đánh giá tốt. Tỷ lệ người dân tiếp cận cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương chưa cao do đó nhiều

TTHC đã được cung cấp mức độ 3, 4 nhưng người dân không sử dụng mà vẫn đến trực tiếp cơ quan giải quyết.

1. Nguyên nhân khách quan

- Việc điều tra xã hội học thông qua các phiếu điều tra bằng hình thức phỏng vấn mang yếu tố khách quan, phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như trình độ, vùng miền, thái độ... của người trả lời phiếu.

- Kinh phí đầu tư xây dựng cơ sở vật chất (trường học, cơ sở y tế), cơ sở hạ tầng căn bản (điện, đường, dịch vụ thu gom rác thải, cấp thoát nước) trên địa bàn tỉnh còn hạn chế do ngân sách tỉnh còn nhiều khó khăn.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ cấp cơ sở, ở một số xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số còn thấp, chưa đáp ứng tốt nhiệm vụ được giao; trình độ dân trí tại các vùng đồng bào dân tộc thiểu số còn thấp.

2. Nguyên nhân chủ quan

- Một số đơn vị, địa phương, nhất là ở cấp cơ sở chưa nắm bắt, quan tâm đầy đủ về Chỉ số PAPI và công tác thường xuyên cải thiện, nâng cao chỉ số, lấy chỉ số làm tấm gương phản ánh 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 tới người dân nhiều khi chưa kịp thời, đầy đủ; việc triển khai thực hiện pháp luật về dân chủ ở xã, phường, thị trấn có khi còn chưa đầy đủ, hình thức; một số nội dung cần được công khai, minh bạch, dân biết, dân bàn, dân kiểm tra chưa được thực hiện nghiêm túc.

- Một số cơ quan, địa phương chưa thực sự quan tâm công tác rà soát, cải cách TTHC, thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông, còn tình trạng hồ sơ tồn đọng, xử lý chậm, một số hồ sơ thủ tục giải quyết trễ hạn... Tinh thần, thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân của một số cán bộ, công chức, viên chức có khi còn thiếu nhiệt tình, làm việc chưa hết trách nhiệm, một số có biểu hiện tiêu cực trong giải quyết TTHC dẫn đến tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với một số lĩnh vực có xu hướng giảm. Chưa kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn hoặc có yêu cầu thành phần hồ sơ, giấy tờ không đúng quy định.

- Công tác tuyên truyền, quản lý, khai thác, sử dụng Cổng, Trang Thông tin điện tử hiệu quả chưa cao. Tỷ lệ cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp; việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích còn hạn chế.

- Việc đầu tư kinh phí, phương tiện, nhân lực cho hoạt động bảo vệ môi trường còn ít, chưa đáp ứng được yêu cầu bảo vệ môi trường, đặc biệt là xử lý ô nhiễm môi trường.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI CỦA TỈNH NHỮNG NĂM TIẾP THEO

Đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Sở Công thương: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy nhanh tiến độ các công trình lưới điện trọng điểm; nâng cao chất lượng công tác quản lý duy trì hệ thống điện; nâng cao công tác hành lang an toàn lưới điện cao áp.

2. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo, tạo môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng chống bạo lực học đường. Phối hợp với UBND cấp huyện đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị, nước uống, vệ sinh...cho cơ sở giáo dục; đảm bảo trẻ em trong độ tuổi đi học được đến trường.

- Chỉ đạo 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 chặt chẽ việc dạy thêm, học thêm trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Giao thông vận tải: Chủ trì, phối hợp các cấp, ngành có liên quan tăng cường quản lý trật tự lòng đường, vỉa hè, đảm bảo thuận lợi cho người tham gia giao thông và người đi bộ. Tiếp tục thực hiện các công trình cải tạo, sửa chữa, đảm bảo an toàn giao thông. Nâng cấp các tuyến đường cứng hóa trải nhựa hoặc bê tông để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân.

4. Sở Nội vụ

- Phối hợp với các sở, ngành liên quan tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân, nhất là đối với các vấn đề thuộc các lĩnh vực nhạy cảm, phức tạp như đất đai, tài nguyên, môi trường,...

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã để củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân.

- Thực hiện công khai, minh bạch về tuyển dụng công chức trong cơ quan nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, có giải pháp, cơ chế giám sát nhằm nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập, đảm bảo tuyển dụng được những người có năng lực vào làm việc trong các cơ quan nhà nước.

5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước nông thôn trên địa bàn toàn tỉnh. Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo Chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn; đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch cho nhân dân.

6. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội: Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt, công khai danh sách các hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục và đảm bảo đúng đối tượng, địa bàn thụ hưởng chính sách theo

quy định; đánh giá mức độ tham gia và hưởng lợi của người dân trên địa bàn tỉnh trong lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động của chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo.

7. Sở Tài chính: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo quy định đối với những trường hợp vi phạm quy định về quản lý tài chính, tài sản công.

8. Sở Tài nguyên và Môi trường

- Phối hợp các địa phương thực hiện việc công khai về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hằng năm, đa dạng các kênh thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận, tra cứu; Tăng cường kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng, quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...

- Tiếp tục rà soát các cơ chế, chính sách về đất đai còn bất cập để đề xuất, thay thế, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế; thực hiện đúng quy định về việc tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người dân đối với dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương; tiếp thu đầy đủ, giải trình, thông tin kịp thời, xem xét điều chỉnh và công khai để người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm, kịp thời các hành vi sai phạm của doanh nghiệp về bảo vệ môi trường; tăng cường công tác quản lý và chấp hành pháp luật về bảo vệ môi trường của các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh; nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường không khí.

9. Thanh tra tỉnh: Tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường kiểm tra, hướng dẫn thực hiện tốt trách nhiệm giải trình với người dân. Giám sát, thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị thuộc quyền quản lý của UBND tỉnh; đồng thời công khai rộng rãi kết quả xử lý, báo cáo kết quả phòng chống tham nhũng hàng năm của tỉnh trên các phương tiện thông tin đại chúng. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị phụ trách.

10. Sở Thông tin và Truyền thông: Chủ trì tham mưu nâng cao hiệu quả của việc xây dựng chính quyền điện tử và phát triển dịch vụ đô thị thông minh gắn với chuyển đổi số. Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông hiện đại, đảm bảo cho các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền điện tử. Chủ động tham mưu UBND tỉnh các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ nhu cầu cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công tỉnh, có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng, thuận lợi.

11. Sở Tư pháp: Tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật, theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật trên địa bàn tỉnh, đa dạng hoá các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách, pháp luật.

12. Văn phòng UBND tỉnh: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động của Bộ phận một cửa, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức. Tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa. Đơn giản hóa TTHC; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; tăng số lượng các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến mức độ 3,4.

13. Sở Xây dựng: Tăng cường quản lý quy hoạch xây dựng, thường xuyên công khai và kiểm tra quy định thực hiện quy trình cấp phép xây dựng.

14. Sở Y tế

- Thực hiện các biện pháp, giải pháp nâng cao y đức, trách nhiệm, thái độ phục vụ, chấn chỉnh những biểu hiện những thiếu trách nhiệm với người bệnh trong quá trình điều trị, đặc biệt đối với các đối tượng chính sách (trẻ em dưới 6 tuổi, hộ nghèo, người dân tộc thiểu số...) có bảo hiểm y tế, khám, chữa bệnh miễn phí.

- Tham mưu UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo UBND cấp huyện đầu tư cơ sở hạ tầng đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của nhân dân, nhất là tuyến y tế cơ sở. Phối hợp chặt chẽ với cơ quan Bảo hiểm xã hội chỉ đạo các cơ sở y tế để nắm bắt thông tin và giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc về khám, chữa bệnh và thanh toán chi phí khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, quy trình khám chữa bệnh.

15. Công an tỉnh: Tiếp tục giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư thông qua triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, kéo giảm số vụ phạm pháp hình sự, không để xảy ra các hoạt động côn đồ và các loại tội phạm mới. Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả phong trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

16. Bảo hiểm xã hội tỉnh: Phối hợp với các cơ quan liên quan tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế trong nhân dân, ban hành các văn bản hướng dẫn, quy chế phối hợp để đẩy nhanh tỷ lệ người dân có thẻ bảo hiểm y tế, hỗ trợ trong việc thanh toán thẻ bảo hiểm y tế.

17. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể: Phát huy vai trò giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội các cấp và nhân dân trong công tác đấu tranh phòng chống, tham nhũng; có chính sách và cơ chế bảo vệ người dân khi thực hiện việc tố cáo hành vi tham nhũng.

18. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật, ý thức đầy đủ về quyền lợi và trách nhiệm của mình trong việc tham gia vào đời sống chính trị tại cơ sở; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Phổ biến và mở rộng các kênh giao tiếp thông tin với người dân qua các hình thức ứng dụng trực tuyến, thư điện tử. Có cơ chế giám sát việc giải quyết phản ánh của người dân.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc và tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân tham gia vào các hoạt động tại địa phương, nhất là các nội dung như: Vận động nhân dân tự nguyện tham gia, đóng góp kinh phí xây mới, sửa chữa công trình công cộng; công khai các khoản đóng góp tự nguyện theo quy định, đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, do người dân quyết định thực hiện và quyết định mức đóng góp dưới sự giám sát của Ban Giám sát đầu tư cộng đồng hoặc Ban Thanh tra nhân dân. Tổ chức thực hiện tốt công tác tuyên truyền, bầu cử các chức danh trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố ở cơ sở.

- Thực hiện công khai, minh bạch theo Pháp lệnh dân chủ cơ sở ở xã, phường, thị trấn và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như: Luật Đất đai, Luật Ngân sách Nhà nước, Luật Tiếp cận thông tin nhằm đảm bảo “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”. Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về công khai danh sách hộ nghèo, công khai thu chi ngân sách cấp xã, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, giá bồi thường thu hồi đất, công khai các quy hoạch đất đai được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Phát huy vai trò giám sát của Hội đồng nhân dân cấp xã, các đoàn thể, quần chúng, cán bộ, công chức và nhân dân; kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý sử dụng tài chính, tài sản công.

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ về trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; Thông tư số 02/2014/TT-TTCP ngày 29/4/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ. Phải cụ thể hoá việc thực hiện nhiệm vụ giải trình trong nội quy, quy chế làm việc; Chỉ đạo, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình trước Nhân dân.

- Thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; tập trung giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân khi có những vấn đề bức xúc trong quá trình triển khai nhiệm vụ theo Điều 125 Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Đẩy mạnh giải quyết tốt các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực liên quan đến người dân như: Chứng thực, xác nhận của chính quyền, đất đai, cấp giấy phép xây dựng, các thủ tục hành chính cấp xã..., tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức đã được quy định trong khâu hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Thực hiện nghiêm yết công khai các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử và tại nơi đông người (nhà văn hoá cộng đồng,...); đa dạng hoá hình thức niêm yết để thuận tiện cho việc tìm hiểu, tra cứu của cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết các TTHC. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với các trường hợp trễ hạn hồ sơ trong giải quyết TTHC, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; đồng thời xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

- Thường xuyên tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng các dịch vụ công do UBND cấp huyện, cấp xã cung cấp để nâng cao chất lượng phục vụ; tăng cường theo dõi, giám sát hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho cá nhân, tổ chức.

- Tiếp tục cải thiện cơ sở hạ tầng căn bản: Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ sinh hoạt của người dân. Từng bước thực hiện bê tông hoá các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của nhân dân. Thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư, nhất là tại các vùng nông thôn.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của địa phương trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật của tỉnh, của các địa phương.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh của tỉnh Gia Lai năm 2022 và phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh những năm tiếp theo, Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- UB MTTQVN và các đoàn thể tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn (UBND cấp huyện sao gửi);
- Báo Gia Lai; Đài PTTH tỉnh (tuyên truyền);
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ;
- Lưu VT, TCBC&CCHC_(D).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đình Tiên

Gia Lai, ngày tháng 4 năm 2023

**CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2022 CỦA TỈNH GIA LAI QUA PHÂN TÍCH
CÁC CHỈ SỐ NỘI DUNG, NỘI DUNG THÀNH PHẦN**

(Kèm theo Báo cáo số: /SNV-TCBC&CCHC ngày /4/2023 của Sở Nội vụ)

STT	Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần	Cơ quan theo dõi	Cơ quan phối hợp/Thực hiện	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	So sánh điểm năm 2022 với 2021	
									Tăng	Giảm
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (10 điểm)			5,14	5,11	4,85	4,64	5,03	0,39	
1.1	Tri thức công dân	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	0,99	0,78	0,74	0,69	0,91	0,22	
1.2	Cơ hội tham gia	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,52	1,61	1,46	1,46	1,38		0,08
1.3	Chất lượng bầu cử ở cơ sở	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,57	1,67	1,56	1,52	1,61	0,09	
1.4	Đóng góp tự nguyện	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,06	1,04	1,09	0,97	1,13	0,16	
2	Công khai, minh bạch (10 điểm)			5,20	5,29	5,07	4,85	5,03	0,18	
2.1	Tiếp cận thông tin	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện	UBND cấp xã	0,89	0,79	0,81	0,83	0,81		0,02
2.2	Danh sách hộ nghèo	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,60	1,61	1,56	1,64	1,61		0,03
2.3	Thu, chi ngân sách cấp xã/phường	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,37	1,59	1,33	1,28	1,34	0,06	
2.4	Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,33	1,3	1,37	1,22	1,27	0,05	
3	Trách nhiệm giải trình với người dân			4,91	4,87	4,98	4,18	3,92		0,26

STT	Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần	Cơ quan theo dõi	Cơ quan phối hợp/thực hiện	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	So sánh điểm năm 2022 với 2021	
									Tăng	Giảm
	(10 điểm)									
3.1	Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	2,02	1,87	2,00	1,98	1,71		0,27
3.2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện	UBND cấp xã	0,91	0,95	0,98	0,49	0,48		0,01
3.3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,98	2,04	2,00	1,71	1,73	0,02	
4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (10 điểm)			6,35	6,46	6,46	5,94	6,23	0,30	
4.1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,63	1,53	1,58	1,39	1,43	0,04	
4.2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,99	1,98	2,01	1,83	1,92	0,09	
4.3	Công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước	Sở Nội vụ	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	0,99	1,07	1,01	0,93	1,01	0,08	
4.4	Quyết tâm chống tham nhũng	Thanh tra tỉnh	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,73	1,88	1,86	1,79	1,86	0,07	
5	Thủ tục hành chính công (10 điểm)			7,14	7,13	7,13	6,9	6,64		0,26
5.1	Chứng thực/xác nhận	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,65	1,63	1,76	2,32	2,26		0,06

STT	Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần	Cơ quan theo dõi	Cơ quan phối hợp/thực hiện	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	So sánh điểm năm 2022 với 2021	
									Tăng	Giảm
5.2	Giấy phép xây dựng ⁽²⁾	Sở Xây dựng	UBND cấp huyện	1,91	1,89	1,87	-	-		
5.3	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,70	1,69	1,66	2,18	2,14		0,04
5.4	Thủ tục hành chính cấp xã/phường	UBND cấp huyện	UBND cấp xã	1,87	1,92	1,83	2,4	2,23		0,17
6	Cung ứng dịch vụ công (10 điểm)			6,72	6,90	7,26	7,53	6,85		0,68
6.1	Y tế công lập	Sở Y tế	Bảo hiểm Xã hội tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,87	1,9	1,91	1,9	1,88		0,02
6.2	Giáo dục tiểu học công lập	Sở Giáo dục và Đào tạo	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,63	1,76	1,96	1,9	1,37		0,53
6.3	Cơ sở hạ tầng căn bản	Sở Công Thương; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Công ty TNHH MTV Cấp thoát nước Gia Lai; Công ty Điện lực Gia Lai	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,82	1,88	1,93	1,85	1,75		0,10
6.4	An ninh, trật tự	Công an tỉnh	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,40	1,36	1,46	1,88	1,86		0,02

² Từ năm 2021 bỏ chỉ số nội dung thành phần này.

STT	Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần	Cơ quan theo dõi	Cơ quan phối hợp/Thực hiện	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	So sánh điểm năm 2022 với 2021	
									Tăng	Giảm
7	Quản trị môi trường (10 điểm)			4,20	3,31	3,50	3,23	3,09		0,14
7.1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	Sở Tài nguyên và Môi trường; Thanh tra tỉnh	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	1,81	0,84	1,00	0,84	0,77		0,07
7.2	Chất lượng không khí	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	2,00	1,99	2,00	1,82	1,89	0,07	
7.3	Chất lượng nguồn nước sinh hoạt	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp huyện; UBND cấp xã	0,39	0,48	0,50	0,57	0,43		0,14
8	Quản trị điện tử (10 điểm)			3,29	2,49	2,96	2,68	2,89	0,21	
8.1	Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	0,59	0,37	0,36	0,38	0,44	0,06	
8.2	Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	Sở Thông tin và Truyền thông	Các Nhà mạng Cung cấp Dịch vụ Internet tại tỉnh	2,70	1,78	2,25	1,9	2,07	0,17	
8.3	Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử ⁽³⁾	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND	-	0,33	0,35	0,4	0,38		0,02

⁽³⁾ Chỉ số nội dung thành phần mới đưa vào từ năm 2019.

STT	Chỉ số nội dung/Chỉ số nội dung thành phần	Cơ quan theo dõi	Cơ quan phối hợp/Thực hiện	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	So sánh điểm năm 2022 với 2021	
									Tăng	Giảm
			cấp xã							
	Chỉ số PAPI			<i>42,95</i>	<i>41,56</i>	<i>42,21</i>	<i>39,95</i>	<i>39,68</i>		<i>0,27</i>
	Xếp hạng Chỉ số PAPI			<i>47</i>	<i>57</i>	<i>43</i>	<i>53</i>	<i>58</i>		<i>5</i>

Gia Lai, ngày tháng 4 năm 2023

KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG NĂM 2022 CỦA TỈNH GIA LAI

(Kèm theo Báo cáo số: /SNV-TCBC&CCHC ngày /4/2023 của Sở Nội vụ)

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1-10 điểm	5.03	4.64	4.85
1.1: Tri thức công dân	0.25-2.5 điểm	0.91	0.69	0.74
Hiểu biết về chính sách hiện hành (%)	0%-100%	50.57%	59.52%	60.05%
Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)	0%-100%	32.96%	9.73%	13.52%
1.2: Cơ hội tham gia	0.25-2.5 điểm	1.38	1.46	1.46
Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%)	0%-100%	54.53%	48.62%	57.49%
Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%)	0%-100%	14.20%	10.87%	12.30%
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%)	0%-100%	71.36%	60.39%	55.98%
Tỷ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)	0%-100%	77.51%	58.06%	46.38%
Tỷ lệ người trả lời cho biết trường thôn/tổ trường tổ dân phố là do dân bầu (%)	0%-100%	88.78%	85.26%	80.93%
Tỷ lệ người trả lời trực tiếp bầu trường thôn/tổ trường tổ dân phố (%)	0%-100%	60.75%	59.15%	66.00%
1.3: Chất lượng bầu cử	0.25-2.5 điểm	1.61	1.52	1.56
Tỷ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trường thôn/tổ trường tổ dân phố (%)	0%-100%	53.12%	50.20%	47.07%
Tỷ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trường thôn/tổ trường tổ dân phố (%)	0%-100%	74.57%	53.93%	53.90%
Tỷ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trường thôn/tổ trường tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%)	0%-100%	70.86%	78.03%	57.07%
Tỷ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trường thôn/tổ trường tổ dân phố được niêm yết công khai (%)	0%-100%	72.07%	86.08%	86.77%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng cử viên cụ thể (%)	0%-100%	15.47%	30.99%	3.04%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)	0%-100%	88.09%	95.07%	91.24%

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
1.4: Đóng góp tự nguyện	0.25-2.5 điểm	1.13	0.97	1.09
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%	32.96%	35.20%	32.55%
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%	43.59%	39.87%	50.11%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	0%-100%	77.64%	62.92%	74.07%
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%	49.73%	41.75%	53.51%
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%	37.44%	20.25%	22.41%
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách	1-10 điểm	5.03	4.85	5.07
2.1: Tiếp cận thông tin	0.25-2.5 điểm	0.81	0.83	0.80
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	15.05%	15.45%	13.75%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%-100%	12.07%	13.16%	11.12%
Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%)	0%-100%	11.50%	13.01%	12.16%
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%	10.79%	11.59%	10.67%
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%	100.00%	100.00%	100.00%
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%	100.00%	99.29%	99.95%
2.2: Công khai danh sách hộ nghèo	0.25-2.5 điểm	1.61	1.64	1.56
Tỷ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%)	0%-100%	59.50%	57.08%	58.91%
Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	46.99%	33.28%	45.04%
Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng) (%)	0%-100%	31.61%	38.25%	43.32%
2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	0.25-2.5 điểm	1.34	1.28	1.33

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	0%-100%	36.22%	37.05%	42.42%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)	0%-100%	27.20%	20.48%	19.48%
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%	81.87%	77.23%	76.33%
2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0.25-2.5 điểm	1.27	1.10	1.37
Tỷ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)	0%-100%	20.30%	12.87%	6.94%
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%	2.84%	3.57%	1.24%
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%	100.00%	40.00%	100.00%
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	2.28	2.22	2.13
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%	62.78%	70.97%	92.70%
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%	11.68%	27.28%	17.66%
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%	100.00%	100.00%	100.00%
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%	74.55%	100.00%	86.81%
Tỷ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	0%-100%	46.01%	47.08%	67.74%
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	1-10 điểm	3.92	4.18	4.98
3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0.33-3.33 điểm	1.71	1.98	2.00
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	23.25%	32.60%	23.92%
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%	93.08%	90.54%	90.09%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	17.63%	16.14%	10.93%
Tỷ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc	0%-100%	73.18%	81.09%	100.00%

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
mắc có kết quả tốt (%)				
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	7.35%	8.28%	9.23%
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%	68.65%	98.23%	94.58%
Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%-100%	2.58%	2.14%	4.22%
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%	66.67%	100.00%	100.00%
3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0.33-3.33 điểm	0.48	0.49	0.98
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%	20.46%	23.73%	23.11%
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%	19.75%	18.59%	20.62%
3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp	0.33-3.33 điểm	1.73	1.71	2.00
Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%)	0%-100%	81.54%	86.42%	86.02%
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%)	0%-100%	70.74%	64.38%	93.85%
Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự (%)	0%-100%	16.18%	11.16%	2.97%
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1-10 điểm	6.23	5.94	6.46
4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1.43	1.39	1.58
Tỷ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%)	0%-100%	63.63%	65.23%	62.07%
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%	45.89%	44.50%	50.06%
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%	48.44%	41.64%	65.68%
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%	22.15%	23.18%	26.78%
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%	13.78%	27.74%	17.64%
4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	0.25-2.5 điểm	1.92	1.83	2.01
Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy	0%-100%	61.35%	58.51%	70.16%

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
phép xây dựng (%)				
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%	68.61%	65.38%	72.14%
4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	0.25-2.5 điểm	1.01	0.93	1.01
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%	39.08%	36.06%	39.51%
Mỗi 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	1.42	1.24	1.42
4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0.25-2.5 điểm	1.86	1.79	1.86
Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%)	0%-100%	93.18%	86.56%	91.73%
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%	33.38%	33.49%	43.54%
Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ)	0-150,000VNĐ	27,711	29,596	27,341
Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)	0%-100%	17.24%	6.39%	6.51%
Tỷ lệ người làm thủ tục sổ đỏ đã phải 'chung chi' (%)	0%-100%	43.79%	37.70%	57.73%
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%	49.61%	53.88%	57.72%
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công*	1-10 điểm	6.64	6.90	7.13
5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	0.33-3.33 điểm (Năm 2020 là 0.25-2.5 điểm)	2.26	2.32	1.76
Tỷ lệ người dân đã làm thủ tục lấy chứng thực, xác nhận của chính quyền (%)	0%-100%	24.85%	30.39%	29.03%
Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.49	3.60	3.68
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3.93	3.80	4.15
5.2: Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0.33-3.33 điểm (Năm 2020 là 0.25-2.5 điểm)	2.14	2.18	1.66
Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình đã xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	19.89%	21.45%	18.09%
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%	74.08%	71.54%	54.85%

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%)	0%-100%	79.85%	81.88%	90.74%
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí)	0-4 điểm	2.96	3.09	3.36
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3.36	3.38	3.09
5.3: Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	0.33-3.33 điểm (Năm 2020 là 0.25-2.5 điểm)	2.23	2.40	1.83
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%	18.89%	29.88%	19.44%
Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục (%)	0%-100%	83.78%	94.12%	97.42%
Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường (4 tiêu chí)	0-4 điểm	3.25	3.11	3.42
Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1-5 điểm	3.74	4.07	4.12
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	1-10 điểm	6.85	7.53	7.26
6.1: Y tế công lập	0.25-2.5 điểm	1.88	1.90	1.91
Tỷ lệ người được hỏi có bảo hiểm y tế (%)	0%-100%	81.82%	84.59%	87.22%
Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	0-4 điểm	3.46	3.67	3.56
Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	3.81	4.05	4.25
Tỷ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	0%-100%	80.81%	78.80%	77.69%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	0%-100%	81.81%	73.60%	66.49%
Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	1-10 điểm	3.60	4.20	4.42
6.2: Giáo dục tiểu học công lập	0.25-2.5 điểm	1.37	1.90	1.96
Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu - Tối đa	1.00	1.00	1.00
Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu - Tối đa	10.00	5.00	5.00
Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	0-5 điểm	3.88	3.90	4.11
Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí)	0-8 điểm	4.80	4.25	5.24
6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	0.25-2.5 điểm	1.75	1.85	1.93
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	0%-100%	98.58%	99.14%	100.00%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%)*	0%-100%	34.82%	20.61%	9.85%
Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1-4 điểm	3.29	3.38	3.56

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
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	1.77	2.00	2.61
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%	14.80%	17.06%	8.30%
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%	0.71%	0.00%	0.00%
6.4: An ninh, trật tự khu dân cư	0.25-2.5 điểm	1.86	1.88	1.46
Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	1-3 điểm	2.13	2.24	2.29
Tỷ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	0%-100%	8.15%	7.33%	10.75%
Tỷ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	0%-100%	17.34	16.82	11.17%
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn)*	1-3 điểm	2.23	2.32	2.37
Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)*	1-3 điểm	1.92	1.89	1.93
Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	1-10 điểm	3.09	3.23	3.50
7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0.33-3.33 điểm	0.77	0.84	1.00
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%	40.22%	45.36%	56.77%
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%	65.48%	59.67%	71.89%
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%	68.74%	79.58%	84.97%
Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (%)	0%-100%	53.22%	44.15%	45.29%
7.2: Chất lượng không khí	0.33-3.33 điểm	1.89	1.82	2.00
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%	30.10%	34.34%	35.75%
Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%)	0%-100%	91.20%	88.70%	95.12%
Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%)	0%-100%	34.39%	25.62%	35.77%
7.3: Chất lượng nước	0.33-3.33 điểm	0.43	0.57	0.49

Chỉ số PAPI	Thang điểm/tỷ lệ	Năm 2022	Năm 2021	Năm 2020
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%)	0%-100%	1.56%	3.72%	1.28%
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%)	0%-100%	3.69%	11.15%	6.22%
Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)	0%-100%	4.54%	9.30%	8.55%
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	1-10 điểm	2.89	2.68	2.96
8.1: Sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương*	0.33-3.33 điểm	0.44	0.39	0.36
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ công nghệ thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%-100%	3.55%	2.29%	2.73%
Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ công nghệ thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%-100%	3.98%	1.43%	0.00%
8.2: Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	0.33-3.33 điểm	2.07	1.90	2.25
Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua Internet (%)	0%-100%	54.69%	48.38%	54.95%
Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối Internet tại nhà (%)	0%-100%	62.52%	57.39%	74.21%
8.3: Phục vụ của chính quyền qua công nghệ thông tin điện tử	0.33-3.33 điểm	0.38	0.40	0.35
Tỷ lệ 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 (%)	0%-100%	1.42%	2.14%	0.62%
Tỷ lệ người trả lời cho biết công nghệ thông tin điện tử của tỉnh, thành phố để sử dụng cho tra cứu thông tin (%)	0%-100%	28.69%	26.46%	22.93%
Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên công nghệ thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%)	0%-100%	52.70%	43.79%	49.36%