

## **BỘ NỘI VỤ**

### **BÁO CÁO TÓM TẮT**

**Kết quả Chỉ số cải cách hành chính năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (PARINDEX 2019)**  
*(Tài liệu Hội nghị công bố Chỉ số CCHC 2019 và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, ngày 19/5/2020)*

#### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

##### **1. Công tác tự đánh giá và thẩm định**

Triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2019; sau khi có ý kiến đồng ý của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ, Bộ Nội vụ đã phê duyệt Đề án xác định Chỉ số CCHC của các bộ, cơ quan ngang bộ (gọi tắt là bộ), UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi tắt là tỉnh) tại Quyết định số 1150/QĐ-BNV ngày 30/12/2019.

Trên cơ sở Đề án, tháng 01/2020, Bộ Nội vụ đã ban hành các văn bản hướng dẫn tự đánh giá, chấm điểm, tổ chức các hội nghị tập huấn nghiệp vụ cho các bộ, tỉnh để triển khai thực hiện. Từ ngày 15/01 đến ngày 20/02, các bộ, tỉnh đã chỉ đạo tiến hành rà soát các tài liệu, số liệu thống kê để thực hiện đánh giá, tự chấm điểm đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần. Tính đến ngày 20/2/2020, có 19/19 bộ và 63/63 tỉnh, thành phố đã hoàn thành các hoạt động tự đánh giá, chấm điểm; phê duyệt báo cáo; nhập dữ liệu kết quả và gửi về Bộ Nội vụ thông qua phần mềm Quản lý chấm điểm Chỉ số CCHC, đảm bảo đúng tiến độ đề ra theo Kế hoạch. Nhìn chung, chất lượng tự đánh giá, chấm điểm của các bộ, tỉnh có nhiều tiến bộ hơn so với các năm trước; hầu hết các bộ, tỉnh đã thực hiện đúng hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Để triển khai các hoạt động thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm của các bộ, tỉnh nhằm đảm bảo tính chính xác, khách quan và công bằng trong đánh giá, xếp hạng, Bộ Nội vụ đã thành lập<sup>1</sup> Hội đồng thẩm định (HĐTĐ) và Tổ Thư ký giúp việc, thành viên là các Thứ trưởng, lãnh đạo cấp vụ, cục của 06 bộ, cơ quan<sup>2</sup> được Chính phủ giao chủ trì triển khai các lĩnh vực CCHC; ban hành quy chế hoạt động<sup>3</sup> và văn bản<sup>4</sup> phân công nhiệm vụ thực hiện thẩm định theo lĩnh vực, phạm vi quản lý của từng bộ, cơ quan.

Trong thời gian từ tháng 3 - 4/2020, Bộ Nội vụ đã phối hợp với các thành viên HĐTĐ và Tổ Thư ký tiến hành rà soát tài liệu, thu thập thông tin quản lý để thực hiện các hoạt động thẩm định lần đầu và thẩm định lại sau khi các bộ, tỉnh bổ sung giải trình và tài liệu kiểm chứng. Quá trình triển khai, thành viên tại các bộ, cơ quan đã có nhiều nỗ lực, tận dụng tối đa thời gian làm việc, khai thác hiệu

<sup>1</sup> Tại Quyết định số 123/QĐ-BNV ngày 05/3/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

<sup>2</sup> Gồm: Bộ Tư pháp, Bộ Tài chính, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Nội vụ, Văn phòng Chính phủ.

<sup>3</sup> Quyết định số 155/QĐ-BNV ngày 10/3/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

<sup>4</sup> Công văn số 1213/BNV-CCHC, ngày 11/3/2020 của Bộ Nội vụ.

quả ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông để thực hiện nhiệm vụ được giao; công tác thẩm định thường xuyên có sự trao đổi, thảo luận thống nhất giữa các thành viên và cơ quan thường trực (Bộ Nội vụ) để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, giúp đảm bảo tính khách quan, đa chiều trong đánh giá. Trên cơ sở các nội dung đã thống nhất, ngày 20/4/2020, Bộ Nội vụ tổ chức cuộc họp Hội đồng thẩm định; theo đó, 100% thành viên Hội đồng thẩm định tại các bộ, cơ quan đã thảo luận, thống nhất và cho ý kiến đồng ý thông qua kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ và UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

## **2. Công tác tổ chức điều tra xã hội học**

- Tháng 11/2019, Bộ Nội vụ đã hoàn thành việc xây dựng, hoàn thiện các mẫu phiếu khảo sát từng nhóm đối tượng; cập nhật vào phần mềm quản lý chấm điểm. Tiếp theo đó, Bộ Nội vụ đã ban hành văn bản hướng dẫn triển khai công tác điều tra XHH xác định Chỉ số CCHC năm 2019; phối hợp với các bộ, tỉnh tiến hành lập danh sách chọn mẫu khảo sát chính thức, dự phòng theo từng nhóm đối tượng đã quy định; phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tổ chức tập huấn nghiệp vụ điều tra XHH cho 63 Bưu điện tỉnh, thành phố.

- Số lượng mẫu và đối tượng điều tra XHH:

Tổng số phiếu khảo sát là 20.716 phiếu (chưa tính mẫu khảo sát người dân, doanh nghiệp), cụ thể:

+ Cấp bộ có 9.840 phiếu, gồm các đối tượng khảo sát: (1) Lãnh đạo cấp Vụ/Cục/Tổng cục; (2) Công chức phụ trách cải cách hành chính; (3) Lãnh đạo cấp sở tại 63 tỉnh, thành phố đánh giá về cải cách hành chính của bộ chủ quản; (4) Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh của 63 tỉnh, thành phố đánh giá về cải cách hành chính của bộ chủ quản; (5) Lãnh đạo hội, hiệp hội đánh giá các Bộ quản lý nhà nước về lĩnh vực chính của hội, hiệp hội.

+ Cấp tỉnh có 10.876 phiếu, gồm các đối tượng khảo sát: (1) Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh; (2) Lãnh đạo cấp sở; (3) Lãnh đạo phòng thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; (4) Lãnh đạo cấp huyện; (5) Doanh nghiệp; (6) Người dân. Kết quả điều tra xã hội học đối với doanh nghiệp và người dân được thực hiện khảo sát riêng qua Chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước - Chỉ số SIPAS, với số lượng phiếu khảo sát khoảng 36.600 người dân, doanh nghiệp tại 63 tỉnh, thành phố ở cả 3 cấp đơn vị hành chính.

- Tháng 12/2019, Bưu điện các tỉnh, thành phố đã hoàn thành việc phát, thu phiếu khảo sát theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ và của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam; trong quá trình phát, thu phiếu, Bộ Nội vụ đã phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn kịp thời, bảo đảm công tác điều tra xã hội học được thực hiện nghiêm túc, khách quan, đúng quy định. Trên cơ sở phiếu khảo sát được Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thu về và gửi đến, Bộ Nội vụ đã tiến hành tổng hợp, nhập dữ liệu kết quả khảo sát trên phần mềm và tính điểm cho các bộ, tỉnh theo quy định tại Quyết định số 1150/QĐ-BNV.

## II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH - PAR INDEX 2019

### 1. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 của các bộ, cơ quan ngang bộ

Xếp hạng	Các bộ, cơ quan ngang bộ	Điểm thẩm định	Điểm điều tra XHH	Tổng điểm đạt được	Chỉ số PAR INDEX 2019
1.	Ngân hàng nhà nước Việt Nam	61.29	34.11	95.40	95.40
2.	Bộ Tài chính	61.50	33.28	94.77	94.77
3.	Bộ Tư pháp	59.93	30.19	90.12	90.12
4.	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	57.35	30.88	88.23	88.23
5.	Bộ Ngoại giao	55.25	32.39	87.64	87.64
6.	Bộ Khoa học và Công nghệ	57.00	27.96	84.96	84.96
7.	Bộ Tài nguyên và Môi trường	54.16	30.62	84.78	84.78
8.	Bộ Nội vụ	54.25	30.36	84.61	84.61
9.	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội	52.63	31.78	84.42	84.42
10.	Bộ Công Thương	56.71	27.65	84.36	84.36
11.	Bộ Giáo dục và Đào tạo	56.15	28.10	84.24	84.24
12.	Bộ Xây dựng	53.65	30.33	83.98	83.98
13.	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	53.42	29.54	82.96	82.96
14.	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	51.76	30.71	82.46	82.46
15.	Bộ Thông tin và Truyền thông	53.78	27.79	81.58	81.58
16.	Bộ Y Tế	51.50	29.18	80.68	80.68
17.	Bộ Giao thông vận tải	51.65	28.89	80.53	80.53
<b>Trung bình</b>					<b>85.63</b>

- Kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 các bộ tập trung vào 2 nhóm điểm:

+ Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số CCHC trên 90%, bao gồm 03 đơn vị: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Bộ Tài chính; Bộ Tư pháp.

+ Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số CCHC từ trên 80% đến dưới 90%, gồm 14 đơn vị: Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Ngoại giao; Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Tài nguyên và Môi trường; Bộ Nội vụ; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Bộ Công Thương; Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Xây dựng; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Bộ Thông tin và Truyền thông; Bộ Y Tế và Bộ Giao thông vận tải.

Giá trị trung bình Chỉ số CCHC của 17 bộ, cơ quan ngang bộ năm 2019 là 85.63%, tăng 2.95% so với năm 2018 (giá trị trung bình năm 2018 là 82.68%). Năm 2019 không có Bộ nào có kết quả Chỉ số CCHC dưới 80%. Ngân hàng Nhà

nước Việt Nam đạt Chỉ số CCHC năm 2019 cao nhất với kết quả là 95.40%. Bộ Giao thông vận tải có kết quả Chỉ số CCHC thấp nhất với giá trị 80.53%. 16/17 đơn vị có Chỉ số CCHC tăng hơn so với năm 2018, trong đó, Bộ Giao thông vận tải có giá trị điểm số tăng 5.4% so với năm 2018, là đơn vị có điểm số tăng cao nhất so với các Bộ, cơ quan ngang Bộ. Bộ Công Thương có giá trị Chỉ số CCHC thấp hơn so với năm 2018 là 0.02%. Khoảng cách giữa Bộ đạt Chỉ số CCHC năm 2019 cao nhất (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam) với Bộ có kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 thấp nhất (Bộ Giao thông vận tải) là 14.87% (Năm 2018 khoảng cách này là 15.44% và năm 2017 là 20.23%). Điều này cho thấy các Bộ đã có nhiều sự cải thiện về điểm số, phản ánh những nỗ lực cải cách mạnh mẽ của nhiều bộ, ngành trong năm vừa qua.

- Phân tích giá trị trung bình của các chỉ số thành phần theo từng lĩnh vực cho thấy, có 6/7 chỉ số thành phần có giá trị trung bình tăng hơn so với năm 2018, trong đó:

+ Chỉ số thành phần “Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC” có giá trị tăng cao nhất là 7.06% (từ 87.65% năm 2018 lên 94.71% năm 2019). Kết quả này cho thấy những nỗ lực của các bộ, cơ quan trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, thúc đẩy triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính thông qua các nội dung kiểm tra, tuyên truyền cải cách hành chính, nâng cao chất lượng công tác ban hành kế hoạch và hoàn thành các mục tiêu kế hoạch cải cách hành chính đã ban hành. Có 9/17 bộ, cơ quan ngang bộ đạt tỷ lệ 100% số điểm tại Chỉ số thành phần công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính. Tình trạng không hoàn thành nhiệm vụ hoặc thực hiện quá hạn nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tiếp tục giảm đáng kể.

+ Chỉ số thành phần “Xây dựng và tổ chức thực hiện thể chế thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ” có giá trị trung bình thấp nhất, là 79.16%; tuy nhiên, kết quả Chỉ số thành phần này của năm 2019 đã tăng 3.9% so với năm 2018 (từ 75.26% lên 79.16%). Các bộ, ngành đã có nhiều kết quả tích cực trong việc xây dựng VBQPPL trong năm theo chương trình xây dựng pháp luật đã được phê duyệt; theo dõi thi hành pháp luật; xử lý VBQPPL sau rà soát và kiểm tra, xử lý văn bản QPPL. Các bộ, cơ quan ngang bộ cũng đã chú trọng việc trả lời kiến nghị của cá nhân, tổ chức, kịp thời trả lời những kiến nghị, giải quyết những vướng mắc, khó khăn trong tổ chức thực hiện thể chế, chính sách của các cơ quan thuộc hệ thống quản lý ngành tại địa phương, giúp cho địa phương thuận lợi hơn trong công tác quản lý nhà nước.

+ Chỉ số thành phần “Cải cách TTHC” tăng so với năm 2018, đạt 84.69%. Các bộ đạt tỷ lệ điểm số khá cao tại một số tiêu chí, như: Kiểm soát quy định TTHC; Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ. Năm 2019 là năm đầu tiên đánh giá tiêu chí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Kết quả cho thấy, có đến 15/17 đạt tỷ lệ 100% điểm số. Chỉ có Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Bộ Giao thông vận tải không đạt số điểm tại tiêu chí thành phần “Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một

cửa”. Bên cạnh đó, kết quả Chỉ số thành phần này cũng tiếp tục cho thấy các bộ còn nhiều tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện các nội dung công bố, công khai TTHC và Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC. Tỷ lệ điểm số đánh giá tác động của cải cách TTHC qua điều tra xã hội học tuy có cao hơn năm 2018, tuy nhiên vẫn có giá trị dưới 80%. Tỷ lệ điểm số trung bình mà các bộ nhận được qua điều tra xã hội học là 76.28%.

+ Các chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước” (đạt 89.76%) và “Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức” (đạt 84.38%) đã tăng lên đáng kể so với năm 2018. Tuy nhiên, vẫn có thể nhận thấy một số bộ, ngành còn tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện các quy định của Chính phủ về tổ chức bộ máy; về công tác cán bộ, thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm; về tuyển dụng công chức, viên chức. Kết quả cho thấy nhiều bộ, cơ quan ngang bộ không đạt số điểm tối đa tại tiêu chí thành phần “Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức”. Tỷ lệ điểm số đạt được của các bộ qua điều tra xã hội học của lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức tiếp tục nhận được điểm số tương đối cao. Tuy nhiên, trong 02 tiêu chí điều tra xã hội học là: “Tác động của cải cách đến quản lý công chức, viên chức” và “Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức của bộ” tiếp tục cho thấy sự khác biệt rõ rệt. Tỷ lệ điểm số trung bình các bộ nhận được qua điều tra xã hội học của tiêu chí “Tác động của cải cách đến quản lý công chức, viên chức” đạt 93.25%, trong khi đó, tiêu chí “Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức của bộ” chỉ đạt 78.88%.

+ Chỉ số thành phần “Cải cách tài chính công” có giá trị trung bình giảm so với năm 2018 là 2.61% (từ 82.94% năm 2018 giảm xuống còn 80.33% năm 2019). Có 08/17 bộ, cơ quan không đạt tỷ lệ 100% số điểm tại tiêu chí thành phần “Thực hiện quy định về sắp xếp lại, xử lý nhà, đất thuộc thẩm quyền quản lý”. 14/17 bộ, cơ quan có tỷ lệ 0% hoặc 50% điểm số của tiêu chí thành phần “Ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của bộ về quản lý, sử dụng tài sản công”. Tiêu chí “Thực hiện cơ chế tự chủ tại các ĐVSNCL thuộc bộ” có giá trị trung bình giảm so với năm 2018 là 8.76% (từ 88.95% năm 2018 giảm xuống còn 80.19% năm 2019).

+ Chỉ số thành phần “Hiện đại hóa hành chính” có giá trị trung bình tăng cao thứ hai sau Chỉ số thành phần “Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính” với giá trị tăng 5.75% (từ 83.89% của năm 2018 lên 89.64% ở năm 2019). Các bộ đạt được kết quả khá tích cực tại tiêu chí cung cấp dịch vụ công trực tuyến và Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI). Điều này thể hiện những cố gắng, nỗ lực của các bộ, cơ quan trong phát triển Chính phủ điện tử. Tiêu chí “Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) theo quy định” tiếp tục đạt được kết quả tốt, khi có đến 16/17 bộ đạt tỷ lệ 100% số điểm. Tiêu chí “Ứng dụng CNTT của Bộ” có kết quả không đồng đều giữa các bộ, cơ quan ngang bộ. Chỉ có 4/17 bộ, cơ quan ngang bộ đạt tỷ lệ 100% số điểm. Tỷ lệ điểm số thấp nhất của tiêu chí này là 75%, trong đó, có 8/17 bộ có tỷ lệ điểm số là 75%. Giá trị trung bình của tiêu chí “Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính” qua điều tra xã hội học là 87%.

## 2. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Điểm thẩm định	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Chỉ số SIPAS	Khảo sát Lãnh đạo quản lý	Tác động đến PT KT-XH		
1	Quảng Ninh	55.81	9.53	19.75	5.00	90.09	<b>90.09</b>
2	Hà Nội	53.30	8.74	18.59	4.00	84.64	<b>84.64</b>
3	Đông Tháp	53.86	8.76	18.81	3.00	84.43	<b>84.43</b>
4	Hải Phòng	50.86	9.21	19.28	5.00	84.35	<b>84.35</b>
5	Long An	53.96	8.53	18.33	3.51	84.33	<b>84.33</b>
6	Đà Nẵng	54.35	8.51	17.31	3.50	83.68	<b>83.68</b>
7	TP. Hồ Chí Minh	53.15	8.04	17.87	4.50	83.56	<b>83.56</b>
8	Ninh Bình	51.55	8.42	18.49	5.00	83.47	<b>83.47</b>
9	Bà Rịa - Vũng Tàu	53.34	8.38	17.23	4.50	83.45	<b>83.45</b>
10	Vĩnh Phúc	50.15	8.81	19.42	5.00	83.37	<b>83.37</b>
11	An Giang	51.93	8.96	18.44	4.00	83.32	<b>83.32</b>
12	Hà Tĩnh	53.79	8.53	18.93	2.00	83.25	<b>83.25</b>
13	Thừa Thiên Huế	53.32	7.80	18.94	3.00	83.06	<b>83.06</b>
14	Thái Nguyên	52.32	8.58	18.10	4.00	83.01	<b>83.01</b>
15	Lào Cai	52.90	8.30	17.65	4.00	82.85	<b>82.85</b>
16	Tuyên Quang	49.74	8.56	19.52	5.00	82.82	<b>82.82</b>
17	Bình Dương	49.76	8.80	18.36	5.38	82.30	<b>82.30</b>
18	Bắc Ninh	51.53	8.69	19.09	2.89	82.20	<b>82.20</b>
19	Sóc Trăng	48.38	8.83	19.82	5.00	82.03	<b>82.03</b>
20	Phú Thọ	49.09	8.60	20.33	4.00	82.01	<b>82.01</b>
21	Đồng Nai	52.67	8.66	18.16	2.50	81.99	<b>81.99</b>
22	Hưng Yên	49.64	9.11	18.73	4.50	81.98	<b>81.98</b>
23	Sơn La	52.00	9.07	20.11	0.75	81.93	<b>81.93<sup>5</sup></b>
24	Nghệ An	51.41	7.99	17.53	5.00	81.93	<b>81.93<sup>6</sup></b>
25	Bắc Giang	49.20	8.85	19.18	4.61	81.84	<b>81.84</b>
26	Yên Bái	49.90	8.69	20.07	3.00	81.66	<b>81.66</b>
27	Điện Biên	50.05	8.47	20.40	2.50	81.42	<b>81.42</b>
28	Quảng Trị	50.40	8.53	18.39	4.00	81.32	<b>81.32</b>
29	Cần Thơ	51.35	7.95	17.70	4.25	81.25	<b>81.25</b>
30	Bạc Liêu	48.99	8.03	18.98	5.19	81.20	<b>81.20</b>

<sup>5</sup> Giá trị tuyệt đối của tỉnh Sơn La là: 81.92736.

<sup>6</sup> Giá trị tuyệt đối của tỉnh Nghệ An là: 81.92632

Xếp hạng	Tỉnh, thành phố	Điểm thăm định	Điểm đánh giá tác động của CCHC			Tổng điểm đạt được	Chỉ số tổng hợp
			Chỉ số SIPAS	Khảo sát Lãnh đạo quản lý	Tác động đến PT KT-XH		
<b>31</b>	Hậu Giang	48.25	8.76	20.54	3.50	81.05	<b>81.05</b>
<b>32</b>	Ninh Thuận	49.32	8.10	17.52	6.00	80.95	<b>80.95</b>
<b>33</b>	Hải Dương	48.31	9.04	20.59	3.00	80.94	<b>80.94</b>
<b>34</b>	Khánh Hòa	52.35	8.49	16.07	4.00	80.90	<b>80.90</b>
<b>35</b>	Quảng Nam	51.99	8.17	17.19	3.50	80.84	<b>80.84</b>
<b>36</b>	Quảng Bình	51.56	8.34	18.41	2.50	80.80	<b>80.80</b>
<b>37</b>	Bình Phước	51.18	8.50	16.96	4.15	80.79	<b>80.79</b>
<b>38</b>	Thái Bình	49.47	8.47	18.32	4.50	80.76	<b>80.76</b>
<b>39</b>	Nam Định	49.92	7.57	18.21	5.00	80.70	<b>80.70</b>
<b>40</b>	Lâm Đồng	47.89	8.68	18.98	5.11	80.66	<b>80.66</b>
<b>41</b>	Gia Lai	46.09	8.48	21.25	4.76	80.58	<b>80.58</b>
<b>42</b>	Lạng Sơn	51.60	8.03	17.19	3.50	80.33	<b>80.33</b>
<b>43</b>	Thanh Hóa	47.71	8.62	19.32	4.50	80.15	<b>80.15</b>
<b>44</b>	Tây Ninh	48.82	8.31	17.44	5.48	80.05	<b>80.05</b>
<b>45</b>	Hà Nam	46.04	8.79	19.34	5.74	79.91	<b>79.91</b>
<b>46</b>	Bình Định	50.94	8.20	17.72	3.00	79.86	<b>79.86</b>
<b>47</b>	Bình Thuận	49.45	7.35	17.58	5.37	79.74	<b>79.74</b>
<b>48</b>	Tiền Giang	48.79	8.29	18.10	4.50	79.68	<b>79.68</b>
<b>49</b>	Cà Mau	48.83	9.11	17.70	4.00	79.64	<b>79.64</b>
<b>50</b>	Đắk Lắk	49.01	7.54	17.16	5.82	79.53	<b>79.53</b>
<b>51</b>	Lai Châu	49.08	8.23	18.45	3.75	79.51	<b>79.51</b>
<b>52</b>	Hòa Bình	51.42	8.51	17.51	2.00	79.44	<b>79.44</b>
<b>53</b>	Hà Giang	49.91	8.50	18.01	2.81	79.23	<b>79.23</b>
<b>54</b>	Kiên Giang	50.91	7.82	17.40	3.00	79.13	<b>79.13</b>
<b>55</b>	Bắc Kạn	50.77	8.48	18.27	1.50	79.02	<b>79.02</b>
<b>56</b>	Đắk Nông	52.16	7.75	17.01	2.00	78.92	<b>78.92</b>
<b>57</b>	Trà Vinh	47.62	8.96	17.81	4.50	78.89	<b>78.89</b>
<b>58</b>	Cao Bằng	48.17	7.77	16.59	6.00	78.53	<b>78.53</b>
<b>59</b>	Kon Tum	47.98	8.67	17.75	4.09	78.49	<b>78.49</b>
<b>60</b>	Phú Yên	48.40	8.42	16.54	4.00	77.36	<b>77.36</b>
<b>61</b>	Quảng Ngãi	47.23	7.89	16.69	5.05	76.86	<b>76.86</b>
<b>62</b>	Vĩnh Long	48.80	7.99	17.32	2.50	76.61	<b>76.61</b>
<b>63</b>	Bến Tre	43.16	8.64	17.07	5.00	73.87	<b>73.87</b>
	<b>Trung bình</b>	<b>50.35</b>	<b>8.45</b>	<b>18.34</b>	<b>4.01</b>	<b>81.15</b>	<b>81.15</b>

Kết quả Chỉ số CCHC 2019 của các tỉnh, thành phố được phân theo 3 nhóm như sau:

Nhóm A, đạt kết quả Chỉ số từ 90% trở lên, gồm 01 tỉnh (Quảng Ninh).

Nhóm B, đạt kết quả Chỉ số từ 80% - dưới 90%, gồm 43 tỉnh, thành phố.

Nhóm C, đạt kết quả Chỉ số từ 70% - dưới 80%, gồm 19 tỉnh, thành phố.

Theo đánh giá, Chỉ số CCHC 2019 của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có kết quả đạt giá trị trung bình là 81.15%, cao hơn 4.23% so với giá trị trung bình năm 2018 (đạt 76.92%) và là kết quả cao nhất trong 4 năm gần đây. So sánh giữa 63 địa phương, có 30 đơn vị đạt kết quả Chỉ số cao hơn giá trị trung bình của cả nước. Đáng chú ý, năm 2019 có 44 đơn vị đạt kết quả Chỉ số trên 80%, năm 2018 chỉ có 09 đơn vị đạt kết quả trong nhóm này. Điểm tích cực khác đó là, trong năm 2019 không có địa phương nào đạt kết quả dưới 70%, trong khi năm 2018 có tới 03 đơn vị thuộc nhóm này (Phú Yên, Kon Tum, Trà Vinh).

Khoảng cách kết quả Chỉ số giữa đơn vị cao nhất và đơn vị thấp nhất trong bảng xếp hạng là 16.22%, tiếp tục được thu hẹp đáng kể so với các năm trước (khoảng cách giữa đơn vị cao nhất - thấp nhất năm 2018 là 19.53%; năm 2017 là 29.76% và năm 2016 là 27.77%). Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra, năm 2019, số lượng đơn vị có điểm đánh giá tăng so với năm 2018 là 62 tỉnh, thành phố, cao hơn nhiều so với kết quả đánh giá năm 2018 (chỉ có 19 đơn vị tăng điểm so với năm 2017). Trong số các đơn vị tăng điểm của năm 2019, Trà Vinh là đơn vị tăng cao nhất (+9.04), tăng thấp nhất là Cần Thơ (+0.15). Địa phương duy nhất có kết quả điểm đánh giá năm 2019 giảm so với 2018 là Đà Nẵng (-0.03); tuy nhiên, số giảm là không đáng kể và Đà Nẵng vẫn nằm trong nhóm 10 địa phương đạt kết quả Chỉ số CCHC cao nhất cả nước.

Theo kết quả xếp hạng, tỉnh Quảng Ninh tiếp tục có lần thứ 3 liên tiếp đứng đầu bảng xếp hạng Chỉ số CCHC 2019, với kết quả đạt 90.09%, cao hơn 5.45% so với đơn vị đứng ở vị trí thứ 2 là thành phố Hà Nội, đạt 84.64%. Năm 2019, Quảng Ninh tiếp tục là một trong những địa phương đi đầu triển khai các nhiệm vụ CCHC mới do Trung ương triển khai, như: Là một trong 03 tỉnh, thành phố được chọn thí điểm cung cấp một số dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; thực hiện thí điểm mô hình Trung tâm Truyền thông tỉnh đầu tiên trong cả nước trên cơ sở hợp nhất các cơ quan báo chí cấp tỉnh; tiên phong đăng ký thí điểm hợp nhất các sở, ngành có chức năng tương đồng theo chủ trương của Trung ương. Kết quả cải cách đã có những đóng góp tích cực trong thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, được người dân, doanh nghiệp đánh giá rất cao. Tỉnh Đồng Tháp tiếp tục duy trì vị trí thứ 3 trên bảng xếp hạng, với kết quả Chỉ số CCHC đạt 84.43%, tăng cao hơn 0.72% so với năm 2018. Vị trí thứ 4 và thứ 5 trên bảng xếp hạng Chỉ số CCHC 2019 lần lượt thuộc về thành phố Hải Phòng (84.35%) và tỉnh Long An (84.33%). Đây cũng là những đơn vị có nhiều đổi mới, sáng tạo trong thực hiện CCHC những năm gần đây. Bến Tre là địa phương xếp vị trí thứ 63/63 tỉnh, thành phố, với kết quả đạt 73.87%. Chi tiết kết quả đánh giá cũng cho thấy, công tác CCHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Bến Tre còn khá nhiều tồn tại, hạn chế, như: Không hoàn thành một số nhiệm vụ



Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; chậm xử lý các văn bản trái pháp luật và những hạn chế, bất cập đã được cơ quan thanh tra, kiểm tra có thẩm quyền chỉ ra trong năm 2019; không kịp thời công bố, công khai TTHC theo quy định; nhiều nhiệm vụ về quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản công chưa hoàn thành hoặc thực hiện chưa đúng quy định...

So sánh kết quả Chỉ số CCHC giữa các vùng kinh tế: Năm 2019, giá trị trung bình Chỉ số CCHC của cả 6 khu vực kinh tế đều tăng cao hơn so với năm 2018, trong đó, 5/6 khu vực đạt giá trị trung bình trên 80%. Khu vực Đồng bằng sông Hồng (ĐBSH) và khu vực Đông Nam Bộ (ĐNB) vẫn là 02 vùng kinh tế có giá trị trung bình cao nhất, lần lượt đạt 82.95% và 82.02%; xếp ở vị trí thứ 3, thứ 4 và thứ 5 lần lượt là khu vực Trung du và miền núi phía Bắc (TDMN phía Bắc), đạt 80.97%, khu vực Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung (BTB-DH miền Trung), đạt 80.76% và khu vực Tây Nam Bộ (TNB), đạt 80.42%. Tây Nguyên là khu vực đạt giá trị trung bình thấp nhất với kết quả 79.63%, nhưng so sánh về giá trị tăng thêm giữa 2019 và 2018 thì đây lại là khu vực có giá trị trung bình tăng cao nhất (+6.53%) so với 5 khu vực còn lại.

So sánh kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC và kết quả đánh giá tác động của CCHC: Nhóm tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao cho các địa phương thực hiện có điểm tối đa là 60.5/100 điểm; năm 2019 có điểm đánh giá trung bình là 50.35/60.5 điểm, đạt tỷ lệ 78.06% so với điểm tối đa, cao hơn 0.93% so với 2018 (đạt 77.13%) và cao hơn 2.64% so với năm 2017 (đạt 75.42%). Kết quả nhóm tiêu chí tác động của CCHC tại địa phương được thể hiện trên 3 tiêu chí, với tổng số điểm tối đa là 39.5/100 điểm, cụ thể là: Đánh giá của người dân, doanh nghiệp (SIPAS), tối đa 10 điểm; đánh giá của đội ngũ công chức lãnh đạo quản lý, tối đa 23.5 điểm; đánh giá mức độ thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội, tối đa 06 điểm. Kết quả đánh giá năm 2019, nhóm tiêu chí này có điểm trung bình là 30.80/39.50, đạt tỷ lệ 77.98% so với điểm tối đa, cao hơn 1.38% so với năm 2018 (đạt 76.60%) nhưng còn thấp hơn so 3.5% với năm 2017 (đạt 81.48%).

So sánh kết quả của 02 nhóm tiêu chí trên cho thấy, năm 2019, các tỉnh, thành phố đã có những tiến bộ nhất định trong việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao. Chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính tại các địa phương ngày càng được nâng cao, thể hiện qua kết quả điểm của nhóm tiêu chí đánh giá tác động có sự tăng trưởng đáng kể so với năm 2018, mặc dù năm 2019 đã bổ sung nhiều tiêu chí đánh giá ở mức độ khó hơn.

Phân tích giá trị trung bình các chỉ số thành phần: Năm 2019, nhìn chung, các chỉ số thành phần đều có sự cải thiện đáng kể về giá trị trung bình. Theo kết quả đánh giá, 7/8 chỉ số thành phần có giá trị trung bình tăng cao hơn so với năm 2018; Chỉ số thành phần duy nhất có giá trị trung bình giảm là “Đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển KT-XH tại địa phương”, thấp hơn 3.89% so với năm 2018. Điều này cũng dễ hiểu khi Bộ Chỉ số áp dụng cho năm 2019 cho bổ sung nhiều tiêu chí mới và khó, đánh giá

về mức độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ phát triển KT-XH của địa phương. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, năm 2019 có 5/8 chỉ số thành phần đạt giá trị trung bình trên 80%, trong khi đó, năm 2018 chỉ có 3 chỉ số thành phần đạt nhóm này.

Chỉ số thành phần “Cải cách TTHC” tiếp tục có giá trị trung bình cao nhất, với kết quả là 90.57%, cao hơn 5.78% so với năm 2018; 63/63 địa phương đều đạt kết quả trên 80% ở Chỉ số thành phần này. Bà Rịa - Vũng Tàu là địa phương đứng đầu bảng xếp hạng với kết quả đạt 99.83%. Đứng cuối bảng xếp hạng là tỉnh Gia Lai với chỉ số thành phần đạt 80.28%.

Chỉ số thành phần “Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL của tỉnh”, đạt giá trị trung bình là 86.37%, cao hơn 2.58% so với năm 2018. Qua đánh giá, số lượng đơn vị đạt kết quả trên 80% ở Chỉ số thành phần này là 56/63 đơn vị, cao hơn 5 đơn vị so với năm 2018; trong đó, 13 địa phương đạt kết quả trên 90%, cao hơn 8 đơn vị so với năm 2018. Địa phương đứng đầu bảng xếp hạng ở Chỉ số thành phần này là Phú Thọ, đạt 93.60%, cao hơn vị trí dẫn đầu ở lĩnh vực này của năm 2018 là 0.60% (Sơn La dẫn đầu năm 2018, đạt 93%). Tây Ninh là địa phương có kết quả thấp nhất, đạt 70.80%. Theo thống kê, năm 2019, tỉnh Tây Ninh còn chậm trễ trong việc xử lý các văn bản trái pháp luật đã được Bộ Tư pháp kiểm tra và kiến nghị xử lý.

Chỉ số thành phần “Công tác chỉ đạo điều hành CCHC” tại các tỉnh, thành phố có giá trị trung bình đạt 83.64%, cao hơn 9.21% so với năm 2018, xếp ở vị trí thứ 3/8 chỉ số thành phần. Qua nghiên cứu, có 41/63 địa phương đạt kết quả trên 80% ở Chỉ số thành phần này. Năm 2019 có 02 đơn vị cùng dẫn đầu với số điểm tối đa (100%) ở Chỉ số thành phần này là Bình Dương và Quảng Bình. Tỉnh Kon Tum xếp vị trí thứ 63/63 với kết quả đạt 64.12%.

Chỉ số thành phần “Xây dựng và nâng cao chất lượng CBCCVC” xếp ở vị trí thứ 4/8 lĩnh vực đánh giá, đạt giá trị trung bình là 81.29%, cao hơn 4.61% so với năm 2018; có 40/63 địa phương đạt kết quả trên 80%, trong đó, 4 địa phương đạt trên 90%. Quảng Ninh là đơn vị dẫn đầu với kết quả Chỉ số thành phần đạt 92.54%; thấp nhất là Tây Ninh với kết quả đạt 68.48%.

Chỉ số thành phần “Hiện đại hóa hành chính” năm 2019 đã có nhiều cải thiện tích cực cả về thứ hạng và điểm số; năm 2019, Chỉ số thành phần này đạt 80.11%, xếp vị trí thứ 5/8, lần đầu tiên đạt kết quả trên 80% sau 3 năm liên tiếp có giá trị trung bình thấp nhất trong 8 lĩnh vực (2016 đạt 37.11%; 2017 đạt 62.12; 2018 đạt 70.38%). Kết quả trên cũng phản ánh đúng thực tế khi năm 2019, vấn đề về xây dựng Chính phủ điện tử, chính quyền thông minh đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quan tâm chỉ đạo rất quyết liệt. Địa phương dẫn đầu bảng xếp hạng Chỉ số thành phần này là Thừa Thiên Huế, đạt 95.96%. Địa phương có kết quả thấp nhất là Bình Phước, đạt 63.73%.

Chỉ số thành phần “Đánh giá tác động của CCHC đến sự hài lòng của người dân, tổ chức và các chỉ tiêu phát triển KT-XH tại địa phương” đứng vị trí thứ 6/8, đạt kết quả 77.89%. Theo nghiên cứu, có 26/63 địa phương đạt tỷ lệ điểm trên 80% ở Chỉ số thành phần này, trong đó, có 02 địa phương đạt tỷ lệ

điểm trên 90%; có 09 tỉnh, thành phố có kết quả dưới 70%. Tỉnh Yên Bái đạt kết quả cao nhất ở lĩnh vực này với tỷ lệ điểm đạt 90.82%; thấp nhất là Bình Định, đạt 60.91%.

Chỉ số thành phần “Cải cách tổ chức bộ máy hành chính” đạt giá trị trung bình là 76.29%, cao hơn 1.52% so với năm 2018; xếp thứ 7/8 lĩnh vực đánh giá. Tỉnh Long An là địa phương đứng đầu bảng xếp hạng với kết quả đạt 90.57%. Đây cũng là địa phương duy nhất đạt kết quả trên 90% ở Chỉ số thành phần này; ngoài ra, có 19 địa phương khác đạt kết quả trên 80%. Tỉnh Đắk Lắk có kết quả Chỉ số thành phần thấp nhất với tỷ lệ điểm đạt 64.48%.

Xếp cuối cùng là Chỉ số thành phần “Cải cách tài chính công” có giá trị trung bình đạt 74.49%, tăng 3.22% so với năm 2018; có 18 địa phương đạt chỉ số trên 80% và 15 địa phương đạt chỉ số dưới 70%, trong đó có 02 địa phương đạt kết quả dưới 50%. Kết quả đánh giá cũng chỉ ra, năm 2019, một số nội dung cải cách chưa được thực hiện tốt tại địa phương, như: Tiến độ thực hiện kế hoạch giải ngân vốn đầu tư còn chậm; công tác thanh tra, kiểm tra tại bộ, ngành, địa phương cũng phát hiện và xử lý nhiều sai phạm trong quản lý, sử dụng tài chính tại cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp tại địa phương; triển khai các nhiệm vụ về quản lý, sử dụng tài sản công tại địa phương còn chậm, chưa đáp ứng yêu cầu đề ra. Thành phố Hải Phòng dẫn đầu bảng xếp hạng ở nội dung này với chỉ số đạt 89.19%. Bến Tre là địa phương có kết quả thấp nhất, đạt 41.41%.

### **III. KẾT LUẬN**

#### **1. Nhận xét đánh giá chung**

##### **1.1. Những kết quả đạt được**

Công tác cải cách hành chính năm 2019 tiếp tục được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quan tâm và chỉ đạo rất quyết liệt và có trọng tâm, trọng điểm. Các nhiệm vụ, giải pháp đẩy mạnh CCHC được các bộ, ngành, địa phương triển khai nghiêm túc, đồng bộ và có nhiều đổi mới, sáng tạo. Trong quá trình triển khai thực hiện, các bộ, ngành, địa phương đã tăng cường khảo sát thực tế, học tập, chia sẻ kinh nghiệm, sáng kiến để nghiên cứu, áp dụng tại bộ, địa phương mình, giúp kết quả CCHC có nhiều chuyển biến tích cực. Qua đánh giá, số lượng sáng kiến, giải pháp hay về CCHC đang ngày càng được nhân rộng, lan tỏa đến nhiều địa phương trong cả nước. Cùng với đó, công tác thông tin, tuyên truyền được tăng cường ngày càng phong phú về nội dung, đa dạng về hình thức; hoạt động kiểm tra chuyên đề của các tổ công tác từ Trung ương đến địa phương đang mang lại hiệu quả và có tác động tích cực đến kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC tại bộ, ngành, địa phương. Năm 2019, các bộ, địa phương đã chú trọng bố trí tăng cường nguồn lực, đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho công chức; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong CCHC, giúp hoạt động của cơ quan nhà nước ngày càng công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ nhân dân.

Hệ thống tiêu chí đánh giá xác định Chỉ số CCHC thường xuyên được nghiên cứu, hoàn thiện cả về phương pháp và nội dung cùng với việc tổ chức thực

hiện ngày càng chuyên nghiệp, trách nhiệm có sự hỗ trợ của ứng dụng công nghệ thông tin đã giúp cho kết quả theo dõi, đánh giá và xếp hạng ngày càng chính xác, minh bạch và khoa học. Phương pháp đánh giá có sự kết hợp giữa đánh giá từ bên trong và đánh giá từ các đối tượng bên ngoài chịu sự tác động của CCHC giúp cho kết quả đánh giá, xác định Chỉ số CCHC phản ánh đúng thực tế đang diễn ra, đảm bảo tính khách quan, đa chiều và toàn diện; tăng cường sự tham gia, đồng hành của người dân, doanh nghiệp vào tiến trình cải cách của chính quyền các cấp từ Trung ương đến địa phương.

Các bộ, ngành, địa phương luôn coi đây là công cụ hữu ích trong công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị; kết quả đánh giá giúp xác định rõ tồn tại, hạn chế, chỉ rõ trách nhiệm giải trình và làm cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cá nhân trong thực thi công vụ và của tổ chức trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao. Đồng thời, căn cứ vào hệ thống tiêu chí và phương pháp đánh giá do Bộ Nội vụ ban hành, các bộ, tỉnh đã nghiên cứu, xây dựng các bộ tiêu chí riêng, phù hợp với điều kiện thực tiễn ở địa phương để hàng năm đo lường, đánh giá, xếp hạng kết quả CCHC tại các sở, ngành, huyện, xã và các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương.

Năm 2019, công tác điều tra xã hội học đã có những đổi mới tích cực, bộ phiếu hỏi và hệ thống các câu hỏi được thiết kế lại, sửa đổi bổ sung cho phù hợp với thực tiễn và nội dung đánh giá của các tiêu chí; đối tượng khảo sát được bổ sung và quy mô mẫu khảo sát được điều chỉnh tăng lên. Bên cạnh đó, các hoạt động tổ chức điều tra xã hội học tiếp tục được giao cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện dưới sự tham gia giám sát, phúc tra đa chiều của các cơ quan, tổ chức, như: Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ và các tổ chức chính trị - xã hội (Trung ương Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam), đảm bảo tính độc lập, khách quan trong tổ chức thực hiện. Đội ngũ điều tra viên được tập huấn, nâng cao nghiệp vụ, giúp cho công tác phát, thu phiếu ngày càng chuyên nghiệp và trách nhiệm, kết quả điều tra ngày càng chính xác..

Với những đổi mới, điều chỉnh kịp thời, kết quả xác định Chỉ số CCHC năm 2019 đã phản ánh sát với thực tiễn kết quả triển khai nhiệm vụ CCHC diễn ra tại bộ, địa phương trong năm đánh giá. Đặc biệt, Báo cáo này đã bổ sung các phân tích, so sánh kết quả giữa các địa phương, giữa các vùng kinh tế, giúp các tổ chức, cá nhân, đội ngũ nhà quản lý, nghiên cứu khoa học có được góc nhìn toàn diện, đa chiều và thực chất về kết quả đạt được, thuận lợi, khó khăn vướng mắc của từng vùng, miền; góp phần nâng cao hiệu quả tham mưu xây dựng, ban hành và triển khai các chính sách CCHC. Kết quả đánh giá đã ghi nhận sự tiến bộ, tích cực trong cả 6 nội dung CCHC mà các bộ, tỉnh đã đạt được.

## **1.2. Một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Công tác triển khai, xác định Chỉ số CCHC của một số ít các bộ, tỉnh chất lượng chưa cao, kết quả tự chấm còn thiếu chính xác, thiếu căn cứ, chưa đầy đủ tài liệu kiểm chứng, tiến độ triển khai chậm so với yêu cầu; công tác điều

tra xã hội học tại một số nơi còn có sai sót trong việc phát phiếu, thu phiếu dẫn đến một vài phiếu thu về chưa đảm bảo chất lượng theo yêu cầu.

- Qua xác định Chỉ số CCHC năm 2019 đã chỉ ra cụ thể những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính của các bộ, các tỉnh đó là:

+ Đối với các bộ: Vẫn còn một số bộ chưa hoàn thành việc thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2019 hoặc đã hoàn thành nhưng có một số nhiệm vụ còn hoàn thành muộn so với thời hạn được giao. Công tác cải cách thể chế còn một số hạn chế, bất cập, giá trị trung bình đạt thấp nhất trong 7 lĩnh vực đánh giá; năm 2019 còn một số bộ chưa hoàn thành chương trình xây dựng pháp luật đã được phê duyệt. Bên cạnh đó, 05 bộ chưa hoàn thành việc xử lý, trả lời các kiến nghị của địa phương để tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc về thể chế, chính sách thuộc phạm vi quản lý của bộ. Một số bộ vẫn còn tình trạng trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC; kết quả điểm khảo sát các đối tượng đánh giá chất lượng TTHC thuộc phạm vi quản lý của một số bộ chưa cao. Ngoài ra, năm 2019 có 08 bộ chưa hoàn thành việc xây dựng hệ thống thông tin báo cáo theo quy định; Công dịch vụ công của một số bộ chưa đáp ứng yêu cầu về chức năng kỹ thuật theo quy định.

+ Đối với các địa phương: Về công tác chỉ đạo điều hành CCHC, một số địa phương chưa hoàn thành 100% mục tiêu, nhiệm vụ CCHC theo kế hoạch năm đã đề ra; chưa xử lý dứt điểm các tồn tại, hạn chế phát hiện qua kiểm tra CCHC; chưa hoàn thành các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao trong năm 2019. Về cải cách thể chế, một số tỉnh, thành phố còn tình trạng chậm xử lý các văn bản trái pháp luật đã được các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, phát hiện và kiến nghị xử lý. Về cải cách thủ tục hành chính, vẫn còn tình trạng chưa thực hiện đúng quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền được giao; chưa kịp thời công bố, cập nhật TTHC theo quy định. Ngoài ra, một số tỉnh, thành phố chưa kịp thời công khai đầy đủ nội dung, quy định TTHC trên Cổng dịch vụ công hoặc các Trang thông tin điện tử sau khi công bố; có nơi vẫn còn công khai các quy định TTHC tại văn bản đã hết hiệu lực thi hành, chưa tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tra cứu và thực hiện TTHC. Về cải cách tổ chức bộ máy, tỷ lệ giảm biên chế ở một số địa phương còn thấp, chưa đạt yêu cầu đề ra; phòng chuyên môn trực thuộc sở, ngành và phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện tại một số địa phương có cơ cấu số lượng lãnh đạo chưa hợp lý, còn tình trạng số lượng công chức giữ chức vụ lãnh đạo nhiều hơn số lượng công chức không giữ chức vụ lãnh đạo. Về xây dựng và nâng cao chất lượng CBCCVC, qua đánh giá đã chỉ ra, một số địa phương bố trí công chức, viên chức chưa đúng với vị trí việc làm đã phê duyệt hoặc chưa hoàn thành Đề án vị trí việc làm theo quy định. Bên cạnh đó, năm 2019, các cơ quan thanh tra, kiểm tra đã phát hiện và xử lý sai phạm trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức tại một số tỉnh, thành phố. Về cải cách tài chính công, nhiều địa phương không hoàn thành giải ngân kế hoạch đầu tư vốn NSNN; chậm thực hiện các kiến nghị, kết luận của thanh tra, kiểm toán về công tác tài chính - ngân sách; một số nơi chưa ban hành đầy đủ các văn bản về quản lý, sử dụng tài sản công theo quy định. Về hiện đại hóa hành chính, còn nhiều địa phương chưa hoàn thành việc xây dựng hệ thống thông tin báo cáo;

một số địa phương có Công dịch vụ công chưa đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định; tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp.

## **2. Kiến nghị, đề xuất**

### **2.1 Với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ**

- Chỉ đạo, quán triệt các bộ, ngành, địa phương tiếp tục quan tâm, không ngừng đổi mới, sáng tạo và bố trí đủ nguồn lực để triển khai có hiệu quả công tác CCHC, đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP và Quyết định số 225/QĐ-TTg.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương nghiên cứu, sử dụng có hiệu quả kết quả Chỉ số CCHC hàng năm trong công tác quản lý, điều hành và theo dõi, đánh giá và kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ CCHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương, các cơ quan thông tin, truyền thông tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền CCHC nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm tham gia, ủng hộ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; người dân, doanh nghiệp và toàn xã hội đối với công tác CCHC của Chính phủ. Có giải pháp khuyến khích người dân, tổ chức tham gia đánh giá, phản hồi ý kiến góp ý và nghiêm túc, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý triệt để những góp ý, kiến nghị để góp phần từng bước nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, hướng tới xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiện đại, phục vụ nhân dân.

### **2.2. Với các bộ, ngành và địa phương**

Trên cơ sở kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 đã công bố, các bộ, tỉnh sớm tổ chức hội nghị rà soát, phân tích và đánh giá, rút kinh nghiệm về quá trình triển khai và kết quả Chỉ số CCHC năm 2019 theo từng lĩnh vực, tiêu chí, tiêu chí thành phần. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền kết quả Chỉ số CCHC trong phạm vi quản lý để nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức trong việc xác định Chỉ số CCHC hàng năm đối với các lĩnh vực được phân công phụ trách. Một số nội dung trọng tâm cần tập trung chỉ đạo thực hiện tốt trong năm 2020 là:

- Tích cực đổi mới, nâng cao hiệu quả chỉ đạo điều hành thực hiện nhiệm vụ CCHC tại các cơ quan, đơn vị; bảo đảm việc theo dõi, đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục để kịp thời tháo gỡ những hạn chế, vướng mắc và rào cản trong quá trình triển khai Kế hoạch CCHC hàng năm của bộ, tỉnh.

- Quan tâm bố trí đủ nguồn lực để triển khai các nhiệm vụ CCHC; chủ động nghiên cứu, thí điểm hoặc nhân rộng các mô hình cải cách mới có hiệu quả, phù hợp với phạm vi, thẩm quyền được giao và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về CCHC.

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật theo hướng nâng cao tính đồng bộ, tính thống nhất và bảo đảm tính khả thi của các văn bản QPPL sau khi ban hành, đáp ứng yêu cầu đổi mới sáng tạo và phát triển của ngành, lĩnh vực và địa phương. Có giải pháp nâng cao hiệu quả công tác phổ biến, giáo dục

pháp luật và tổ chức thực thi pháp luật nghiêm minh. Tăng cường các biện pháp hiệu quả để đẩy nhanh tiến độ xây dựng, ban hành các văn bản quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các Luật, Pháp lệnh đã được cơ quan có thẩm quyền thông qua.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc rà soát, cắt giảm và đơn giản hóa TTHC một cách hiệu quả, thực chất; loại bỏ các chi phí không chính thức cho người dân, doanh nghiệp. Kịp thời công bố, công khai và cập nhật TTHC trên Cổng dịch công, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị và tại nơi tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC. Khắc phục ngay tình trạng niêm yết, đăng tải công khai các mẫu đơn, tờ khai hoặc các quy định TTHC đã hết hiệu lực thi hành, gây khó khăn cho người dân, tổ chức khi tra cứu và thực hiện TTHC. Thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp tại bộ phận Một cửa các cấp, từng bước nâng cao tỷ lệ hồ sơ đúng hạn; thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn; kịp thời giải quyết các PAKN về các quy định TTHC, tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt trong nhân dân. Triển khai có hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, không làm kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định khi sử dụng dịch vụ này. Các bộ, ngành Trung ương thường xuyên rà soát, công bố nhóm TTHC liên thông thuộc phạm vi quản lý để tạo thuận lợi cho các địa phương triển khai thực hiện.

- Tăng cường rà soát, sắp xếp tinh gọn bộ máy hành chính, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc theo các nghị quyết của Đảng, Chương trình hành động của Chính phủ; việc sắp xếp lại, kiện toàn tổ chức bộ máy phải đảm bảo cơ cấu hợp lý về số lượng giữa người giữ chức vụ lãnh đạo và người không giữ chức vụ lãnh đạo trong một tổ chức và thực hiện nghiêm các quy định về số lượng cấp phó, số lượng biên chế được giao hàng năm. Tổ chức thực hiện tốt việc thí điểm các mô hình tổ chức bộ máy theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, chủ động nghiên cứu đánh giá, đề xuất các giải pháp nâng cao cải cách tổ chức bộ máy trên cơ sở kết quả thực hiện thí điểm. Tăng cường phân cấp, giao quyền để giải phóng nguồn lực, đất đai, tài nguyên phục vụ cho phát triển, đảm bảo phù hợp với năng lực quản lý, điều hành của các cấp, các ngành và gắn kết chặt chẽ với thực hiện các chính sách tinh giản biên chế.

- Hoàn thiện thể chế về quản lý công chức, viên chức để cụ thể hóa các quy định mới tại luật sửa đổi, bổ sung đã có hiệu lực thi hành. Rà soát, hoàn thiện các nội dung về vị trí việc làm của công chức, viên chức sau khi cắt giảm, sắp xếp lại tổ chức bộ máy; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi nhiệm vụ, công vụ. Thực hiện tuyển dụng, luân chuyển, tiếp nhận và bổ nhiệm công chức, viên chức đúng với năng lực, tiêu chuẩn của vị trí việc làm đã được phê duyệt. Thực hiện có hiệu quả việc thí điểm đổi mới cách tuyển chọn lãnh đạo, quản lý cấp vụ, cấp sở, cấp phòng theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền. Hoàn thiện, ban hành chế độ tiền lương mới đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang.

- Tiếp tục hoàn thiện các quy định về cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự

nghiệp công lập; hoàn thiện cơ chế chính sách để chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công lập thành công ty cổ phần, bảo đảm công khai, minh bạch, hiệu quả, tối đa hóa lợi ích của Nhà nước. Các bộ, ngành, địa phương triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công, đảm bảo tiến độ theo kế hoạch đã phê duyệt.

- Các bộ, ngành, địa phương ưu tiên nguồn lực, tập trung triển khai có hiệu quả các nhóm nhiệm vụ về xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử: Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Chính phủ điện tử trên cơ sở CCHC, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số. Vận hành có hiệu quả hệ thống thông tin phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, của các bộ, ngành, địa phương và các hệ thống thông tin phục vụ người dân, doanh nghiệp. Nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ, trao đổi công việc trên môi trường mạng; tăng cường kết nối, liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức chính trị xã hội nghề nghiệp và các doanh nghiệp. Thực hiện tốt việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công của các bộ, tỉnh; tăng cường kết nối, liên thông điện tử giữa các cấp trong giải quyết hồ sơ; có biện pháp nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công cho những đối tượng khó khăn, đặc thù.

### **2.3. Với các cơ quan, tổ chức phối hợp với Bộ Nội vụ xác định Chỉ số CCHC**

- Đề nghị Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam tiếp tục tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ điều tra viên để nâng cao hiệu quả phối hợp với Bộ Nội vụ trong việc tổ chức thực hiện công tác điều tra xã hội học tại bộ, ngành, địa phương, bảo đảm tính khách quan, trung thực theo yêu cầu.

- Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tích cực phối hợp với Bộ Nội vụ trong tổ chức điều tra xã hội học tại các bộ, ngành, địa phương; đồng thời, tăng cường giám sát đối với công tác cải cách hành chính theo vai trò, chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao./.