

Số: 129/BC-SNV

Tuyên Quang, ngày 18 tháng 5 năm 2018

SỞ TƯ PHÁP T. TUYÊN QUANG

Ngày 21-05-2018

CÔNG VĂN ĐẾN số: 2018

## BÁO CÁO

### **Kết quả phân tích chỉ số cải cách hành chính tỉnh Tuyên Quang năm 2017 và đề xuất giải pháp cải thiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính**

Ngày 02/5/2018, Bộ Nội vụ đã tổ chức công bố Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) năm 2017 của các Bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Kết quả như sau:

#### **I. Kết quả Chỉ số CCHC năm 2017 của các tỉnh, thành phố**

Chỉ số cải cách hành chính của các tỉnh, thành phố được xác định dựa trên kết quả đánh giá, chấm điểm và kết quả đánh giá qua điều tra xã hội học trên 38 tiêu chí, 81 tiêu chí thành phần thuộc 8 lĩnh vực: Công tác chỉ đạo điều hành thực hiện cải cách hành chính; Xây dựng và tổ chức thực hiện VBQPPL; Cải cách thủ tục hành chính; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính; Xây dựng và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức; Cải cách tài chính công; Hiện đại hóa hành chính; Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Tổng điểm đánh giá là 100 điểm, trong đó điểm đánh giá kết quả thực hiện CCHC là 65,5 điểm; điểm đánh giá qua điều tra xã hội học là 34,5 điểm (Chỉ số hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước - SIPAS: 12 điểm; kết quả khảo sát công chức lãnh đạo về CCHC cấp tỉnh: 22,5 điểm).

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, kết quả xác định chỉ số cải cách hành chính năm 2017 của các tỉnh, thành phố như sau:

#### **1. Chỉ số cải cách hành chính của các địa phương**

20 tỉnh, thành phố có chỉ số CCHC đạt từ 80 điểm đến dưới 90 điểm, trong đó các tỉnh trong top 10 tỉnh đứng đầu là: Quảng Ninh, Hà Nội, Đồng Nai, Đà Nẵng, Hải Phòng, Khánh Hòa, Bình Dương, An Giang, Cần Thơ, TP Hồ Chí Minh; 40 tỉnh, thành phố có chỉ số CCHC đạt từ 70 đến dưới 80 điểm (tỉnh Tuyên Quang đạt 79,89 điểm, xếp thứ 2 trong nhóm 40 tỉnh, thành phố). 02 tỉnh có chỉ số CCHC đạt dưới 70 điểm là: Thanh Hóa, Bến Tre; 01 tỉnh có chỉ số CCHC đạt dưới 60 điểm là tỉnh Quảng Ngãi.

#### **2. Sự biến đổi về thứ hạng của các địa phương so sánh với năm 2016**

Năm 2017 có sự biến đổi sinh động về thứ tự xếp hạng chỉ số cải cách hành chính của các địa phương so với năm 2016, trong 18 tỉnh, thành phố tăng thứ hạng: Tỉnh Quảng Ninh vươn lên vị trí đứng đầu; các tỉnh có chuyển biến mạnh mẽ nhất về thứ hạng so với các tỉnh, thành phố trong cả nước là An Giang



tăng 28 bậc từ thứ hạng 36 lên thứ hạng 8, tiếp đến là tỉnh Lạng Sơn tăng 25 bậc từ thứ hạng 52 lên thứ hạng 27, Thái Nguyên tăng 24 bậc từ thứ hạng 54 lên thứ hạng 30, Bình Phước tăng 24 bậc từ thứ hạng 57 lên thứ hạng 33; Hậu Giang tăng 22 bậc từ thứ hạng 63 lên thứ hạng 41.

29 tỉnh giảm thứ hạng: Trong đó 04 tỉnh giảm mạnh là Phú Yên giảm 34 bậc từ thứ hạng 20 xuống thứ hạng 54, Thanh Hóa giảm 26 bậc từ thứ hạng 35 xuống thứ hạng 61, Gia Lai giảm 25 bậc từ thứ hạng 25 xuống thứ hạng 50, Quảng Nam giảm 20 bậc từ thứ hạng 32 xuống thứ hạng 52. Có 04 tỉnh giảm thứ hạng khỏi top 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu về chỉ số CCHC so với năm 2016 là: Đồng Tháp giảm 7 bậc từ thứ hạng 7 xuống thứ hạng 14, Vĩnh Phúc giảm 12 bậc từ thứ hạng 8 xuống thứ hạng 20, Bắc Ninh giảm 17 bậc từ thứ hạng 9 xuống thứ hạng 26, Thừa Thiên Huế giảm 13 bậc từ thứ hạng 10 xuống thứ hạng 23.

06 tỉnh giữ nguyên thứ hạng là Bắc Giang, Hà Tĩnh, Tuyên Quang, Nam Định, Lâm Đồng, Kon Tum.

## II. Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh Tuyên Quang

Năm 2017, Chỉ số CCHC của tỉnh Tuyên Quang xếp thứ 22/63 tỉnh, thành phố, giữ nguyên thứ hạng so với năm 2016. Trong 8 lĩnh vực đánh giá của Bộ chỉ số, tỉnh có 04 lĩnh vực tăng thứ hạng là: Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; Đổi mới cơ chế tài chính; Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế xã hội của địa phương. Trong đó, 02 lĩnh vực được đánh giá top 10 tỉnh, thành phố đứng đầu cả nước là: Cải cách tổ chức bộ máy đứng thứ 2/63 tỉnh, thành phố; cải cách tài chính công đứng thứ 10/63 tỉnh, thành phố.

### 1. Kết quả đạt được của các lĩnh vực trong Bộ chỉ số

TT	Tiêu chí đánh giá	Kết quả			
		Điểm đạt được/điểm tối đa	Chỉ số đạt được	Thứ hạng (so với các tỉnh, thành phố)	So sánh với kết quả năm 2016
1	Công tác chỉ đạo điều hành	7,50/10	75,00%	37/63	Giảm 5 bậc (từ thứ hạng 32 xuống thứ hạng 37)
2	Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL	8,75/10	87,48%	11/63	Tăng 22 bậc (từ thứ hạng 33 lên thứ hạng 11)
3	Cải cách thủ tục hành chính	11,99/14,5	82,71%	41/63	Giảm 35 bậc (từ thứ hạng 6 xuống thứ hạng 41)
4	Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước	9,66/11	87,78%	2/63	Tăng 48 bậc (từ thứ hạng 50 lên thứ hạng 2)



5	Xây dựng nâng cao chất lượng cán bộ, CCVC	11,98/16	74,88%	29/63	Giảm 14 bậc (từ thứ hạng 15 xuống thứ hạng 29)
6	Cải cách tài chính công	6,26/7	89,50%	10/63	Tăng 12 bậc (từ thứ hạng 22 lên thứ hạng 10)
7	Hiện đại hóa hành chính	9,06/16	56,60%	45/63	Giảm 7 bậc (từ thứ hạng 38 xuống thứ hạng 45)
8	Tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và phát triển kinh tế xã hội của địa phương	14,70/15,5	94,81%	29/63	Tăng 12 bậc (từ thứ hạng 41 lên thứ hạng 29)
<b>Chỉ số CCHC năm 2017</b>		<b>79,89 % (cao hơn 2,61 điểm so với năm 2016, trong đó điểm kết quả thực hiện CCHC đạt 47,58; điểm đánh giá tác động của CCHC đạt 32,31)</b>			
<b>Xếp hạng</b>		<b>22/63</b>			

## 2. Tổng hợp các tiêu chí bị trừ điểm

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, tỉnh Tuyên Quang có 29 tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm, tổng điểm bị trừ là 20,11 điểm, trong đó: 21 tiêu chí bị trừ do kết quả thực hiện CCHC chưa đạt yêu cầu quy định của Bộ chỉ số; 07 tiêu chí bị trừ do kết quả điều tra xã hội học (có biểu tổng hợp chi tiết kèm theo).

## 3. Kết quả đánh giá tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương

Điểm đánh giá tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức và sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương được xác định trên tổng điểm đạt được của 03 nội dung sau: Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; Kết quả khảo sát đối với công chức lãnh đạo quản lý về cải cách hành chính cấp tỉnh; Tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Cụ thể như sau:

**- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước** (gọi tắt là chỉ số SIPAS được thực hiện với 480 người dân, người đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch tại 06 sở, 06 huyện, thành phố và 18 xã, phường, thị trấn trong năm 2017<sup>1</sup>). Kết quả khảo sát

<sup>1</sup> 6 Sở: Sở Tư pháp; Sở Xây dựng, Sở Văn hóa thể thao và Du lịch, Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Nông nghiệp và PTNT; Sở Giao thông vận tải.

6 huyện, thành Phố: Các huyện Na Hang, Chiêm Hóa, Hàm Yên, Sơn Dương, Yên Sơn và Thành phố Tuyên Quang.

18 xã, phường, thị trấn: Huyện Na Hang (xã Thanh Tương, Hồng Thái, Thị trấn Na Hang); Huyện Chiêm Hóa (xã Trung Hà, Trung Hòa, Thị trấn Vĩnh Lộc); Huyện Hàm Yên ( xã Bình Xa, Nhân Mục, Thị trấn Hàm Yên); Huyện Sơn Dương (Xã Chi Thiết, Sầm Dương, Thị trấn Sơn Dương); Huyện Yên Sơn ( xã Kim Phú, Thăng Quân, Thị trấn Tân Bình); Thành phố Tuyên Quang (Xã An Tường, An Khang, Phường Tân Hà).



cho thấy, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh đạt 74,64%, điểm đánh giá đạt 11,20/12 điểm. Trong đó đáng lưu ý là:

+ 18,68% người được hỏi trả lời phải đi lại 3, 4 lần để giải quyết TTHC; 3,52% người được hỏi trả lời phải đi lại 5, 6 lần; 5,05% người được hỏi trả lời đi lại trên 7 lần.

+ 7,30% người được hỏi trả lời công chức có gây phiền hà, sách nhiễu;

+ 2,20% người được hỏi trả lời công chức có gợi ý thu thêm tiền ngoài phí/lệ phí;

+ 11,40% người được hỏi trả lời cơ quan trả kết quả trễ hẹn;

+ 87,20% người được hỏi trả lời cơ quan không thông báo về việc trễ hẹn giải quyết TTHC;

+ 92,30% người được hỏi trả lời cơ quan không gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn giải quyết TTHC.

+ 59,10% người được hỏi có mong muốn các cơ quan hành chính mở rộng hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công;

+ 71,40% người được hỏi có mong muốn về việc các cơ quan hành chính tiếp tục đơn giản hóa TTHC; 34,50% người được hỏi có mong muốn các cơ quan hành chính rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.

**- Kết quả khảo sát đối với 153 công chức lãnh đạo quản lý về cải cách hành chính cấp tỉnh** (30 Đại biểu HĐND tỉnh, 57 lãnh đạo cấp sở, 57 lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, 09 lãnh đạo UBND cấp huyện). Theo kết quả khảo sát của Bộ Nội vụ, tỉnh đạt 17,61/22,5 điểm. Trong đó:

+ Điểm đánh giá tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành đạt 3,75/5 điểm;

+ Điểm đánh giá tác động của cải cách hành chính đến tổ chức bộ máy hành chính đạt 3,66/4,5 điểm;

+ Điểm đánh giá tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức đạt 1,71/2 điểm;

+ Điểm đánh giá tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ CCVC đạt 3,02/4 điểm;

+ Điểm đánh giá tác động của cải cách đến quản lý tài chính công đạt 2,26/3 điểm;

+ Điểm đánh giá tác động của cải cách hành chính đến hiện đại hóa hành chính đạt 3,21/4 điểm.

**- Tác động của CCHC đến phát triển kinh tế - xã hội của địa phương:** Nội dung này tỉnh đạt điểm tối đa 3,5/3,5 điểm với mức độ thu hút đầu tư của tỉnh



tăng 10 dự án so với năm 2016; Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới trong năm tăng 58%; Thu ngân sách nhà nước vượt 1% kế hoạch được Chính phủ giao.

### **III. Đánh giá chung**

Năm 2017 là năm đầu tiên Bộ Nội vụ triển khai việc đánh giá, chấm điểm, xác định chỉ số cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá mới và yêu cầu cao hơn về kết quả phải đạt được; việc đánh giá, chấm điểm được thực hiện trên Hệ thống phần mềm quản lý chấm điểm quốc gia. Đây cũng là năm đầu tiên Bộ Nội vụ triển khai điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, thành phố để khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số hài lòng quốc gia SIPAS) và sử dụng kết quả khảo sát này là một tiêu chí để chấm điểm đánh giá tác động của CCHC đến người dân, tổ chức. Phương pháp, cách thức tổ chức điều tra xã hội học có nhiều đổi mới với sự tham gia của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Bưu điện các tỉnh, thành phố trong phát phiếu, thu phiếu điều tra để đảm bảo tính khách quan của kết quả điều tra.

Theo kết quả đánh giá của Bộ Nội vụ, chỉ số cải cách hành chính của các tỉnh, thành phố có giá trị trung bình đạt 77,72%, cao hơn 3,08% so với giá trị trung bình năm 2016 (74,64%).

Qua kết quả đánh giá của Bộ chỉ số, việc thực hiện CCHC của tỉnh Tuyên Quang có những ưu điểm, hạn chế, tồn tại sau:

#### **1. Ưu điểm**

Tỉnh đã triển khai thực hiện nghiêm túc theo đúng quy định, hướng dẫn của Bộ Nội vụ về tự đánh giá, chấm điểm, xác định chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh.

Chỉ số CCHC năm 2017 của tỉnh đạt 79,89 điểm, tăng 2,61 điểm và giữ nguyên thứ hạng so với chỉ số CCHC năm 2016 (xếp thứ hạng 22/63 tỉnh, thành phố) với 4 lĩnh vực tăng thứ hạng, trong đó 2 lĩnh vực được đánh giá trong top 10 tỉnh, thành phố đứng đầu.

#### **2. Hạn chế, tồn tại**

Theo đánh giá của Bộ chỉ số, tỉnh có 04 lĩnh vực giảm thứ hạng: Công tác chỉ đạo điều hành giảm 5 bậc; Cải cách thủ tục hành chính giảm 35 bậc; Xây dựng nâng cao chất lượng cán bộ, CCVC giảm 14 bậc; Hiện đại hóa hành chính giảm 7 bậc.

Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính còn nhiều hạn chế, nhất là những tồn tại hạn chế qua kiểm tra, Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo khắc phục song chưa được thực hiện kịp thời, nghiêm túc, có hiệu quả như: Chưa hoàn thành 100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; một số báo cáo định kỳ ban hành chưa đảm bảo thời gian quy định; chưa có nhiều sáng kiến, giải pháp mới trong triển khai thực hiện cải cách hành chính; việc niêm yết công khai TTHC tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC và trên trang thông tin điện tử của một số cơ quan, đơn



vị chưa đầy đủ; việc giải quyết TTHC của một số cơ quan cấp tỉnh còn tình trạng quá hạn mà không có thông báo hoặc gửi thư xin lỗi đến người dân, tổ chức; chưa hoàn thành việc phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực theo vị trí việc làm của 100% cơ quan, tổ chức hành chính và danh mục vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp của các đơn vị sự nghiệp công lập; việc thực hiện kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp và thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 chưa đáp ứng yêu cầu, mục tiêu đề ra; việc thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích còn thấp, chủ yếu tập trung thực hiện ở các cơ quan ngành dọc Trung ương tại địa phương.

### **3. Nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại**

Những hạn chế, tồn tại nêu trên do những nguyên nhân chủ quan và khách quan sau:

#### **3.1. Chủ quan**

- Thủ trưởng nhiều cơ quan, đơn vị chưa quan tâm, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc một số nội dung trong kế hoạch thực hiện công tác CCHC năm 2017, nhất là cải cách TTHC như: Chưa đảm bảo tỷ lệ 100% TTHC thuộc thẩm quyền được thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định tại Quyết định số 414/QĐ-UBND ngày 09/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh; chưa nghiêm túc đầy đủ, đúng quy định đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền tại nơi giải quyết TTHC và trang/ cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; chưa nghiêm túc địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đúng quy định; không thực hiện việc thông báo hoặc gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra tình trạng quá hạn giải quyết TTHC.

- Chưa có hình thức tuyên truyền, hỗ trợ người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ trực tuyến một cách hiệu quả nên các tiêu chí thành phần về tỷ lệ hồ sơ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm; tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3, 4 mặc dù có chuyển biến so với năm 2016 nhưng chưa đạt yêu cầu.

- Công tác tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tiếp cận và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích chưa hiệu quả, chưa tạo tin tưởng cho người dân khi thực hiện dịch vụ và tâm lý của người dân, tổ chức muốn đến trực tiếp cơ quan hành chính để giải quyết TTHC là nguyên nhân khiến các tiêu chí thành phần về tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận hoặc trả kết quả qua dịch vụ BCCI; tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI; tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ bưu chính công ích chưa đạt yêu cầu.

#### **3.2. Khách quan:**

- Bộ chỉ số mới với nhiều tiêu chí, tiêu chí thành phần được sửa đổi, bổ sung; có những tiêu chí lần đầu được đưa vào để đánh giá, chấm điểm như: Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; Chấp hành



kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính; Vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Phương pháp đánh giá, chấm điểm được thực hiện trên phần mềm Hệ thống quản lý chấm điểm quốc gia, đòi hỏi việc cập nhật dữ liệu, tài liệu kiểm chứng phải chính xác, rõ ràng.

- Một số tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bộ chỉ số chưa thực sự phù hợp và đảm bảo tính khách quan trong đánh giá, chấm điểm như:

+ *TCTP 5.5.2. Cháp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức:* Tại tiêu chí thành phần này, Bộ không quy định tỷ lệ % cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật trong năm trên tổng số cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh mà yêu cầu các địa phương thống kê tổng số CB, CC, VC bị kỷ luật trong năm, nêu rõ hình thức kỷ luật. Nếu trong năm tỉnh không có CB, CC, VC làm việc tại các cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện bị xử lý kỷ luật từ mức khiển trách trở lên thì được 0,25 điểm; nếu trong năm không có CB, CC cấp xã bị kỷ luật từ hình thức cảnh cáo trở lên thì được cộng 0,25 điểm. Cách đánh giá này chưa thực sự khách quan.

+ *TCTP 7.2.1 Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm; TCTP 7.2.2 Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3; TCTP 7.2.3 Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4:* Trong cách đánh giá, chấm điểm các TCTP này, Bộ Nội vụ quy định các địa phương chỉ thống kê số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 tại tỉnh, không thống kê TTHC do các bộ đang triển khai tại địa phương vì các TTHC đó đã sử dụng để đánh giá cho các bộ. Việc quy định cách đánh giá này là chưa hợp lý, vì: Các TTHC không được thống kê vẫn thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương, có phát sinh giao dịch trên địa bàn địa phương, do các cơ quan của địa phương tiếp nhận và giải quyết. Các Bộ chủ quản chỉ cung cấp phần mềm để các cơ quan của địa phương (Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải; Sở Kế hoạch và Đầu tư) triển khai thực hiện. Mặt khác, trình độ dân trí và tâm lý của người dân còn e ngại sử dụng dịch vụ công trực tuyến cũng là nguyên nhân khiến kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn thấp.

+ *TCTP 7.4.2 Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã công bố ISO theo quy định:* Theo quy định của Bộ Chỉ số, tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã công bố Hệ thống quản lý chất lượng ISO phải đạt 70% trở lên thì mới được điểm tối đa, từ 40% - dưới 70% thì tính theo công thức ( tỷ lệ % số đơn vị x 1,0/70%). Việc quy định tỷ lệ này là khá cao vì: Theo quy định tại khoản 2 điều 2 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thì Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ là đối tượng khuyến khích áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, không phải đối tượng bắt buộc thực hiện.

#### **IV. Đề xuất, kiến nghị**

Để đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính, tập trung cải thiện những tiêu chí, tiêu chí thành phần kết quả thấp hoặc chưa đạt kết quả theo yêu



câu của Bộ chỉ số, góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh trên cơ sở xác định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm cụ thể của các cơ quan, đơn vị, đề nghị:

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, ban hành Chỉ thị về việc tăng cường thực hiện công tác cải cách hành chính, cải thiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính tỉnh Tuyên Quang (có dự thảo Chỉ thị kèm theo).

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã tăng cường quán triệt, tuyên truyền về vai trò, tầm quan trọng của công tác CCHC, thực hiện đa dạng các hình thức tuyên truyền về CCHC; thường xuyên tự kiểm tra, đánh giá công tác chỉ đạo, điều hành và thực hiện CCHC của cơ quan, đơn vị trên cơ sở đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; tích cực tham mưu, đề xuất giải pháp cụ thể để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Sở Nội vụ trân trọng báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./. *Ue*

**Nơi nhận:**

- Thường trực Tỉnh Ủy (BC);
- UBND tỉnh (BC);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND huyện, thành phố;
- Giám đốc, các PGĐ sở;
- Lưu: VT, CCHC.

**GIÁM ĐỐC**



*Ue*  
**Nông Thị Bích Huệ**



**BIỂU TỔNG HỢP CÁC TIÊU CHÍ BỊ TRỪ ĐIỂM**

(Kèm theo Báo cáo số 129/BC-SNV ngày 18 tháng 5 năm 2018 của Sở Nội vụ)

TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
	1	<b>CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC</b>	10	7,5	2,5			
1	1.2	Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ	3	2	1	Báo cáo năm về kiểm tra, rà soát VB QPPL không đảm bảo thời gian gửi Bộ Tư pháp trước ngày 28/02/2018; BC năm về đào tạo bồi dưỡng CCVC không đảm bảo thời gian gửi Bộ Nội vụ trước ngày 31/01/2018.	Văn phòng UBND tỉnh  Sở Nội vụ	Báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát VB QPPL của tỉnh ban hành ngày 28/02/2018.  Báo cáo năm về công tác đào tạo Sở Nội vụ lấy số phát hành ngày 30/01/2018. Song do nhập báo cáo lên phần mềm của Vụ đào tạo bồi dưỡng chậm.
2	1.5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính	1,5	1	0,5	Không đủ 2 sáng kiến để đạt điểm tối đa	Các sở, ban, ngành; UBND huyện, thành phố	Tỉnh có 01 sáng kiến được chấm điểm là: phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực theo vị trí việc làm của các cơ quan hành chính gắn với dự kiến biên chế đến năm 2021 giảm 10% so với năm 2015. Đây là cách làm sáng tạo, vừa thực hiện phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực, vừa đảm bảo thực hiện công tác tinh giản biên chế, đồng thời là căn cứ để thực hiện công tác tuyển dụng).



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
3	1.6	Thực hiện các nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	1	0	1	Không hoàn thành 100% nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	Theo BC số 1270/BC-TCTTTg ngày 27/12/2017 của Tổ công tác của Thủ tướng Chính phủ, trong năm 2017 tỉnh còn 03 nhiệm vụ chưa hoàn thành
	2	<b>XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI</b>	10	8,75				
4	2.4	Tác động của cải cách đến chất lượng VBQPPL do tỉnh ban hành (ĐTXHH)	5	3,75	1,25	Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học		
	2.4.1	Tính đồng bộ, thống nhất của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1	0,78				
	2.4.2	Tính hợp lý của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1	0,81				
	2.4.3	Tính khả thi của các VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của tỉnh	1,5	1,06				
	2.4.4	Tính kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi QLNN của tỉnh	1,5	1,1				
	3	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	14,5	11,99	2,51			



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
5	3.2.3	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	1	0,5	0,5	Tỷ lệ cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định không đạt 100%	Sở Giáo dục và Đào tạo, Các huyện: Lâm Bình, Chiêm Hóa, TP Tuyên Quang; Phường Nông Tiến, TP Tuyên Quang; xã Bình An, Thổ Bình huyện Lâm Bình.	Qua kiểm tra trong năm 2017 một số cơ quan, đơn vị chưa công khai TTHC đầy đủ theo đúng quy định tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP của Bộ Tư pháp (Sở Giáo dục và Đào tạo, các huyện: Lâm Bình, Chiêm Hóa, TP Tuyên Quang; Phường Nông Tiến, TP Tuyên Quang; xã Bình An, Thổ Bình huyện Lâm Bình).
6	3.2.4	Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị	1,5	1	0,5	Tỷ lệ TTHC được công khai trên cổng/trang thông tin điện tử các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện không đạt 100%	UBND huyện Lâm Bình	Đến ngày 3/4/2018, trên trang tin điện tử của huyện Lâm Bình mới chỉ chưa đảm bảo đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền (còn 21 TTHC thuộc lĩnh vực hành chính tư pháp chưa công khai).



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
7	3.3.2	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp huyện có 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được thực hiện theo cơ chế một cửa	1	0	1	Có 1 số cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo thực hiện cơ chế một cửa đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền	UBND TP Tuyên Quang, UBND các huyện Hàm Yên, Chiêm Hóa, Lâm Bình.	Qua kiểm tra năm 2017: UBND thành phố Tuyên Quang mới thực hiện 57 TTHC tại Trung tâm hành chính công; UBND huyện Chiêm Hóa mới thực hiện 6 lĩnh vực, còn các lĩnh vực chưa thực hiện như: nông nghiệp, nội vụ, lao động TB&XH (trợ cấp mai táng, điều chỉnh trợ cấp hàng tháng); UBND huyện Hàm Yên, Lâm Bình mới thực hiện cơ chế 1 cửa đối với những lĩnh vực nhiều giao dịch như: tư pháp, đất đai, xây dựng, đăng ký kinh doanh, văn hóa, lao động TB&XH)
8	3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1	0,99	0,01	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn không đạt 100%. (Các sở có TTHC trả kết quả hạn trong năm 2017: Sở Tư pháp; Sở Xây dựng; Sở Giao thông vận tải; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Thanh tra tỉnh)	Sở Tư pháp, Sở Xây dựng, Sở Tài Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư; Thanh tra tỉnh	Sở Tư pháp: 20 TTHC lĩnh vực hành chính tư pháp; Sở Xây dựng: 04 TTHC lĩnh vực hoạt động xây dựng; Sở Giao thông vận tải: 09 TTHC lĩnh vực đường bộ; Sở Kế hoạch và Đầu tư: 15 TTHC lĩnh vực đầu tư tại Việt Nam; Thanh tra tỉnh: 02 TTHC lĩnh vực xử lý đơn thư.



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
9	3.5.1	<i>Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh</i>	0,5	0	0,5	Còn một số đơn vị chưa thực hiện việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức theo quy định	UBND huyện Lâm Bình; UBND huyện Chiêm Hóa.	Trong năm 2017, qua kiểm tra còn một số đơn vị chưa thực hiện việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức theo quy định: UBND huyện Lâm Bình; UBND huyện Chiêm Hóa.
	<b>4</b>	<b>CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH</b>	<b>11</b>	<b>9,66</b>	<b>1,34</b>			
10	4.1.2	<i>Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo tại các cơ quan hành chính</i>	1,5	1	0,5	Có phòng thuộc Sở chưa đảm bảo về cơ cấu, số lượng lãnh đạo theo hướng dẫn đánh giá của Bộ tiêu chí là: số lượng lãnh đạo, quản lý phải ít hơn so với số lượng công chức không giữ chức vụ lãnh đạo quản lý.	Các sở, ban, ngành; UBND huyện, thành phố	
11	4.4	Tác động của cải cách đến tổ chức bộ máy hành chính (ĐTXHH)	4,5	3,66	0,84	<b>Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học</b>		
	4.4.1	<i>Tình hình thực hiện quy chế làm việc của UBND tỉnh</i>	1,5	1,3				
	4.4.2	<i>Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh</i>	1,5	1,15				
	4.4.3	<i>Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện</i>	1,5	1,21				



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
	5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	16	11,98	4,02			
12	5.1.1	Tỷ lệ cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh bố trí công chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	1	0,25	0,75	Chưa phê duyệt bản mô tả công việc và khung năng lực của 100% cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh	Sở Nội vụ; UBND huyện, thành phố	Tỉnh mới phê duyệt được bản mô tả công việc và khung năng lực của 20/27 cơ quan hành chính, đạt 74,07%, chưa phê duyệt đối với các huyện, thành phố.
13	5.1.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh bố trí viên chức theo đúng vị trí việc làm được phê duyệt	1	0	1	Chưa phê duyệt Danh mục vị trí việc làm của các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh	Sở Nội vụ, các sở có đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc; UBND huyện, thành phố	
14	5.5.2	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	0,5	0	0,5	Trong năm 2017 tỉnh còn có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật	Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật	
15	5.7.1	Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã	0,5	0,25	0,25	Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã chưa đạt 100%	UBND các huyện Lâm Bình, Na Hang, Chiêm Hóa, Yên Sơn	Đến tháng 4/2018, còn 09 công chức cấp xã chưa đạt chuẩn ( Trong đó: Lâm Bình: 01 người; Na Hang: 01 người; Chiêm Hóa: 03 người; Yên Sơn: 04 người. Có danh sách CC kèm theo).



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
16	5.7.2	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã	0,5	0,25	0,25	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã chưa đạt 100%		Tại thời điểm đánh giá, Sở Nội vụ gửi tài liệu kiểm chứng là BC số 86/BC-SNV ngày 07/4/2017 của Sở Nội vụ, trong đó tỷ lệ cán bộ cấp xã có trình độ sơ cấp và chưa có trình độ là 52 người, chiếm 3,67%. Tuy nhiên đến tháng 5/2018, 100% cán bộ cấp xã đã đạt chuẩn.
17	5.8	Tác động của cải cách đến quản lý cán bộ, công chức (ĐTXHH)	2	1,71	0,29	<b>Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học</b>		
	5.8.1	Tình trạng tiêu cực trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,87				
	5.8.2	Tình công khai, minh bạch trong công tác tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức	1	0,84				
18	5.9	Tác động của cải cách đến chất lượng đội ngũ công chức, viên chức	4	3,02	0,98	<b>Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học</b>		
	5.9.1	Năng lực chuyên môn của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,74				
	5.9.2	Tình thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,76				
	5.9.3	Tình trạng công chức lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân trong phối hợp, xử lý công việc	1	0,82				



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
	5.9.4	Tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính	1	0,7				
	6	<b>CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>	7	6,26	0,74			
17	6.3	Tác động của cải cách đến quản lý tài chính công (ĐTXHH)	3	2,26	0,74	Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học		
	6.3.1	Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị	1	0,78				
	6.3.2	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính	1	0,75				
	6.3.3	Tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0,74				
	7	<b>HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH</b>	16	9,06	6,94			
19	7.1.1	Mức độ hoàn thành kế hoạch ứng dụng CNTT	1	0,84	0,16	Không hoàn thành 100% nhiệm vụ theo kế hoạch đã ban hành	Sở Thông tin và truyền thông	
20	7.1.5	Vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử	1	0,5	0,5	Hệ thống một cửa điện tử chưa đảm bảo kết nối đến 100% cơ quan hành chính của cả 3 cấp chính quyền	Sở Thông tin và truyền thông; UBND huyện, thành phố	Theo báo cáo CNTT số xã triển khai phần mềm MCDT mới đạt 12,06%.



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
21	7.2.1	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm	0,5	0	0,5	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 25,41% (không đạt mức quy định 80% trở lên để được điểm)	Các cơ quan có dịch vụ công cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4	
22	7.2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3	1	0	1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 đạt 11,54% (không đạt mức quy định 40% trở lên để được điểm)	Các cơ quan có dịch vụ công đang cung cấp trực tuyến mức độ 3	
23	7.3.1	Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI	0,5	0	0,5	Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh qua dịch vụ BCCI không đạt 70% để được điểm	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	Theo tổng hợp, báo cáo của Bưu điện tỉnh, tình hình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh năm 2017 được thực hiện với 7 TTHC hành chính: Chuyển phát Giấy đăng ký xe; Thu nộp phí phạt vi phạm giao thông; Chuyển phát Hộ chiếu; Chuyển phát CMND; Chuyển phát hồ sơ, kết quả BHXH; Nhận hồ sơ và chuyển phát Giấy phép lái xe xin cấp đổi; Chuyển phát Hồ sơ lý lịch tư pháp. Trong các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, chỉ có 2 Sở TT HC phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích là Sở Giao thông vận tải (TT Nhận hồ sơ và chuyển phát Giấy phép lái xe xin cấp đổi: 456 hồ sơ); Sở Tư pháp (Chuyển phát Hồ sơ lý lịch tư pháp: 147)
24	7.3.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI	1	0	1	Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI không đạt 10%	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
25	7.3.3	Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI	1	0	1	Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI không đạt 15%	Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã	
26	7.4.2	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã công bố ISO 9001 theo quy định	1	0	1	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã công bố ISO 9001 không đạt 70% số đơn vị trở lên	UBND huyện, thành phố	Đến hết quý 1/2018 có 04 xã, thị trấn công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp là UBND xã Hoàng Khai, huyện Yên Sơn; UBND xã Lăng Can, huyện Lâm Bình; UBND thị trấn Na Hang, huyện Na Hang; UBND thị trấn Vĩnh Lộc, huyện Chiêm Hóa, còn 03 xã, phường chưa công bố theo kế hoạch: Thị trấn Tân Yên huyện Hàm Yên, Thị trấn Sơn Dương, huyện Sơn Dương và Phường Ý La, thành phố Tuyên Quang).
27	7.4.3	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì, cải tiến ISO 9001 theo quy định	1	0,5	0,5	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện thực hiện đúng việc duy trì cải tiến ISO 9001 theo quy định không đạt 100%	Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch; UBND huyện Lâm Bình; UBND thành phố Tuyên Quang	Năm 2017, qua kiểm tra còn một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện đúng quy định về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 theo quy định: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch; UBND huyện Lâm Bình; UBND thành phố Tuyên Quang



TT	Mã TC/TC TP	Lĩnh vực/Tiêu chí/TCTP	Điểm chuẩn	Điểm đạt được	Điểm trừ	Giải trình lý do trừ điểm	Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan	Ghi chú
28	7.5	Tác động của cải cách đến hiện đại hóa hành chính (ĐTXHH)	4	3,21	0,79	Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học		
	7.5.1	Tính kịp thời của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1	0,82				
	7.5.2	Mức độ đầy đủ của thông tin được cung cấp trên Cổng/Trang thông tin của tỉnh	1	0,82				
	7.5.3	Mức độ thuận tiện trong việc truy cập, khai thác thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tỉnh	1	0,84				
	7.5.4	Tính hiệu quả trong việc thực hiện quy trình ISO	1	0,75				
	8	<b>TÁC ĐỘNG CỦA CCHC ĐẾN NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ PHÁT TRIỂN KT-XH CỦA TỈNH</b>	15,5	14,7	0,8			
29	8.1	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh	12	11,2	0,8	Trừ điểm do kết quả điều tra xã hội học xác định chỉ số hài lòng SIPAS không đạt 80% trở lên		Chỉ số hài lòng của tỉnh đạt 74.64%.
		<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	<b>79,89</b>	<b>20,11</b>			