

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THANH HÓA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **245** /UBND-KSTTHCNC  
V/v Báo cáo kết quả đánh giá việc  
giải quyết TTHC năm 2019.

Thanh Hóa, ngày **08** tháng **01** năm 2020

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ.

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, UBND tỉnh Thanh Hóa báo cáo kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2019 như sau:

**1. Công tác chỉ đạo điều hành**

Ngay sau khi Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP được ban hành, ngày 05/9/2018 UBND tỉnh Thanh Hóa đã ban hành Quyết định số 3342/QĐ-UBND về việc ban hành Kế hoạch triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, theo đó đã xây dựng nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC trong quý I/2019.

UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 3426/UBND-KSTTHC ngày 26/3/2019 chỉ đạo thực hiện việc đánh giá TTHC; Công văn số 8646/UBND-KSTTHCNC ngày 08/7/2019 về triển khai thực hiện đánh giá TTHC; Văn phòng UBND đã thực hiện hướng dẫn cho các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC tại Công văn số 730/VP-KSTTHC-NC ngày 12/7/2019.

**2. Kết quả đánh giá**

Năm 2019 là năm đầu tiên thực hiện việc đánh giá TTHC theo các tiêu chí đã được quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, về cơ bản các đơn vị đã tiến hành đánh giá theo đúng hướng dẫn tại Công văn số 730/VP-KSTTHC-NC. Với tổng số điểm đánh giá là 16 điểm trên 8 tiêu chí (tiêu chí 2 chưa thực hiện đánh giá do chưa bảo đảm hạ tầng công nghệ). Các đơn vị đã thực hiện đánh giá, chấm điểm, xếp loại (tiêu chí 1,3,4,6,7) và tự chấm điểm 03 tiêu chí (tiêu chí 5, 8, 9), Văn phòng UBND tỉnh chấm thẩm định lại một số tiêu chí (tiêu chí 5,8,9).

Tổng số 43 đơn vị được đánh giá. Có 04 đơn vị không thực hiện đánh giá, xếp loại (Sở Tài chính, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Công ty Điện lực) do các đơn vị này không phát sinh hồ sơ, hoặc chưa có kết quả hoặc kết quả trả qua bưu chính. Thời điểm đánh giá từ 01/8/2019 đến 30/11/2019. Kết quả như sau:

- Tổng điểm đánh giá các chỉ số thành phần: 12,4/16 điểm
- Xếp loại: Tốt . Trong đó:
  - + Xuất sắc: 12 đơn vị
  - + Tốt: 30 đơn vị
  - + Khá: 01 đơn vị
  - + Trung bình: 0 đơn vị
  - + Yếu: 0 đơn vị
- Tỷ lệ bình quân hài lòng:
  - + Rất không hài lòng: 0,1%
  - + Không hài lòng: 0,4%
  - + Bình thường: 11%
  - + Hài lòng: 34,5%
  - + Rất hài lòng: 54%

*(Có phụ lục kèm theo)*

### **3. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

- Việc đánh giá TTHC trong năm 2019 chưa thực hiện điện tử nên số liệu tổng hợp của các đơn vị còn có sai số.

- Vẫn còn đơn vị thực hiện báo cáo chậm ảnh hưởng đến kết quả tổng hợp chung toàn tỉnh.

- Một số huyện miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới, trình độ dân trí còn hạn chế, khi tiếp nhận Phiếu đánh giá lúng túng trong việc điền thông tin, điền thiếu thông tin và không nhiệt tình trong việc thực hiện đánh giá. Các chỉ số đánh giá trong Phiếu đánh giá khó thực hiện, cán bộ một cửa phải hướng dẫn kỹ lưỡng mất nhiều thời gian. Trước đây việc đánh giá chỉ đơn giản ở mức độ hài lòng hay không hài lòng thì nay việc đánh giá theo 09 tiêu chí với 04 mức độ (rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng, rất hài lòng) do đó người dân bị động trong việc đánh giá, số lượng Phiếu phát ra và thu vào không đồng nhất.

- Tỷ lệ thực hiện qua bưu chính ngày một tăng (chủ yếu tiếp nhận hồ sơ trực tiếp và trả kết quả qua bưu chính) do vậy khi công dân đến làm TTHC được phát Phiếu đánh giá nhưng khi đến nhận kết quả thì nhận qua bưu chính nên Bộ phận Một cửa không nhận lại được Phiếu đánh giá.

- Các đơn vị lựa chọn sắc xuất Phiếu đánh giá để tổng hợp không mang tính ngẫu nhiên mà chủ yếu lựa chọn những Phiếu có điểm số đánh giá cao, có lợi cho đơn vị để tổng hợp dẫn đến kết quả chưa thật sự khách quan.



- Các đơn vị chưa đưa ra được biện pháp khắc phục những tồn tại, yếu kém đối với các chỉ số đạt điểm thấp của các đơn vị.

#### **4. Phương hướng nhiệm vụ của năm 2020**

Để thực hiện tốt nhiệm vụ đánh giá giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới, cần tập trung triển khai một số nhiệm vụ:

- Văn phòng UBND tỉnh thực hiện hướng dẫn lại việc đánh giá giải quyết TTHC theo hướng đơn giản, dễ tiếp cận hơn.

- Việc đánh giá TTHC sẽ thực hiện theo phương thức điện tử, giảm bớt giấy tờ, công sức cho người dân, cán bộ công chức và bảo đảm khách quan, công bằng.

- Các đơn vị xây dựng cụ thể các giải pháp để nâng cao điểm ở các chỉ số điểm thấp.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa; ưu tiên việc xem xét, đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức thực hiện các chỉ số chấm điểm giải quyết TTHC của đơn vị.

#### **5. Kiến nghị**

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP Quy định quá nhiều chỉ số thành phần trong việc đánh giá TTHC (09 chỉ số thành phần); các chỉ số vừa của cá nhân vừa của tổ chức, đơn vị tự đánh giá do đó tổ chức, cá nhân dễ nhầm lẫn khi đánh giá. Cần thống nhất lược bỏ một số chỉ số để phù hợp và dễ thực hiện hơn.

- Hiện nay mỗi tỉnh tự quy định các biểu mẫu đánh giá dẫn đến không đồng bộ và thống nhất. Đề nghị Văn phòng Chính phủ cần quy định thống nhất các biểu mẫu thực hiện đánh giá và áp dụng phần mềm điện tử dùng chung toàn quốc trong việc đánh giá TTHC để bảo đảm tính khách quan và trung thực trong việc đánh giá.

- Đưa nội dung báo cáo đánh giá việc giải quyết TTHC vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2019, UBND tỉnh Thanh Hóa báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh (để báo cáo);
- Trung tâm PCHC công tỉnh;
- Sở Nội vụ (theo dõi CCHC);
- Sở TTTT (đăng tải trên Cổng DVC);
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- Lưu: VT, KSTTHCNC.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Thị Thìn**

Phụ lục 1

MÃU: DG.TH.TC

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THANH HÓA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**BẢNG TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI, XẾP HẠNG CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THANH HÓA NĂM 2019**

(Ban hành kèm theo Công văn số: 245 /UBND-KSTTHCNC ngày 08 /01/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

**Thời điểm đánh giá:** Từ ngày 01/8/2019 đến ngày 30/11/2019

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm chỉ số thành phần								Điểm đánh giá	Xếp loại	Xếp hạng
		1	3	4	5	6	7	8	9			
<b>I</b>	<b>Cấp tỉnh</b>											
1	Sở Thông tin và Truyền thông	2	2	2	1	2	2	2	2	15,0	xuất sắc	1
2	Ban Quản lý khu kinh tế Nghi Sơn và các KCN	1,7	1,8	1,9	2	2	2	2	0	13,4	xuất sắc	6
3	Sở Công Thương	1,8	2	2	1	2	1,8	2	2	14,6	xuất sắc	2
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	2	2	1	2	2	2	0	13,0	xuất sắc	10
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	2	2	2	1	2	2	2	0	13,0	xuất sắc	10
6	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	2	2	2	1	2	2	2	0	13,0	xuất sắc	10
7	Sở Khoa học và Công nghệ	1,9	2	2	1	2	1,9	2	0	12,8	tốt	11
8	Sở Xây dựng	1,9	2	2	1	2	1,9	2	0	12,8	tốt	11



9	Sở Tư pháp	1,8	2	2	1	2	1,8	2	0	12,6	tốt	12
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1,9	2	2	1	2	1,9	2	0	12,8	tốt	11
11	Sở Nội vụ	1,9	2	2	1	2	1,9	2	0	12,8	tốt	11
12	Sở Y tế	1,8	2	2	1	2	1,8	2	0	12,6	tốt	12
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	1,8	2	2	1	2	1,8	2	0	12,6	tốt	12
14	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1,57	2	2	1	2	1,57	2	2	14,1	xuất sắc	3
15	Sở Giao thông vận tải	1,7	1,9	1,9	1,3	2	1,7	2	0	12,5	tốt	13
16	Thanh tra	1,8	1,8	1,9	2	2	2	2	0	13,5	xuất sắc	5
<b>II</b>	<b>Cấp huyện</b>											
17	Lạng Chánh	1,5	2	2	1	2	2	2	0	12,5	tốt	13
18	Nga Sơn	1,6	1,7	1,7	1,7	1,3	1,8	2	0	11,8	tốt	20
19	TX Bim Sơn	1,7	1,8	1,6	1,7	2	2	2	0	12,8	tốt	11
20	Hoàng Hóa	1,4	1,4	1,5	1,6	1,5	2	1,5	0	10,9	tốt	24
21	Quan Hóa	1,3	1,4	1,1	1	1,3	1,4	2	0	9,5	khá	27
22	Cẩm Thủy	1,2	2	2	1	2	2	2	0	12,2	tốt	16
23	Đông Sơn	1,9	1,7	1,8	2	2	1,8	2	0	13,2	xuất sắc	8
24	Triệu Sơn	1,3	1,2	1,5	2	2	1,9	1,6	0	11,5	tốt	21
25	Như Thanh	1,7	1,6	1,6	1,6	1,8	1,8	2	0	12,1	tốt	17
26	Ngọc Lặc	1,5	1,5	2	2	1,5	2	2	0	12,5	tốt	13
27	Thường Xuân	1,5	1,9	1,9	1,3	2	1,5	2	0	12,1	tốt	17
28	Tĩnh Gia	1,3	1,3	1,9	1	2	1,2	1,7	0	10,4	tốt	25
29	Quan Sơn	1,5	1,4	1,5	2	1,3	1,5	2	0	11,2	tốt	23
30	Hà Trung	1,5	1,7	1,8	1,6	1,6	1,8	1,9	0	11,9	tốt	19
31	Như Xuân	1,2	1,4	1,9	1,6	1,5	1,9	1,8	0	11,3	tốt	22
32	TP Sầm Sơn	1,4	1,6	1,7	2	2	1,5	2	0	12,2	tốt	16
33	Vĩnh Lộc	1,1	1,3	1,8	2	1,8	1,7	1,6	0	11,3	tốt	22
34	Thạch Thành	1,8	2	1,8	2	2	1,9	1,8	0	13,3	xuất sắc	7

35	Bá Thước	1,6	2	2	1	2	1,6	2	0	12,2	tốt	16
36	Nông công	1,6	1,7	1,8	1,6	1,7	1,9	2	0	12,3	tốt	15
37	Quảng Xương	1,7	1,5	1,5	1,8	1,7	2	1,8	0	12,0	tốt	18
38	Thiệu hóa	1,3	1,4	1,4	1	1,6	1,6	2	0	10,3	tốt	26
39	Mường Lát	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	2	2	0	11,5	tốt	21
40	Thọ Xuân	1,7	1,9	1,8	2	2	1,9	1,8	0	13,1	xuất sắc	9
41	Thành phố Thanh Hóa	2	1,7	1,7	2	2	2	1,6	1	14,0	xuất sắc	4
42	Yên Định	1,5	1,8	1,8	1,7	1,9	1,9	2	0	12,6	tốt	12
43	Hậu Lộc	1,5	1,5	1,5	1,6	2	2	2	0	12,1	tốt	17
	<b>Tổng cộng</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>1,8</b>	<b>1,4</b>	<b>1,9</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>	<b>0,2</b>	<b>12,4</b>	<b>tốt</b>	

Ghi chú: - Sở Tài chính không phát sinh hồ sơ; Ban Dân tộc chưa có kết quả; Sở Ngoại vụ nhận trả kết quả qua bưu chính;  
 Công ty Điện lực chỉ phát sinh 01 hồ sơ.  
 - Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số

Ngày 08 tháng 01 năm 2020

**NGƯỜI TỔNG HỢP**



**Lê Thị Bích Nguyệt**

**Phụ lục 2**

Mẫu: DG.THHL.TC

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THANH HÓA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢNG TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN,  
TỔ CHỨC TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Ban hành kèm theo Công văn số: **245** /UBND-KSTTHCNC ngày **08** /01/2020 của  
Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

- Thời điểm đánh giá: Từ 01/8/2019 đến 30/11/2019

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng số Phiếu đánh giá	Mức độ hài lòng (tỷ lệ %)				
			Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
<b>I</b>	<b>Cấp tỉnh</b>						
1	Sở Thông tin và Truyền thông	20	0	0	0	0	100
2	Ban Quản lý khu kinh tế Nghi Sơn và các KCN	150	0	0	0	0	100
3	Sở Công Thương	126	0	0	0	14.3	85.7
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	113	0	0	0	1.8	98.2
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	174	0	0	0	0.6	99.4
6	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	130	0	0	2.3	18.5	79.2
7	Sở Khoa học và Công nghệ	89	0	0		2.3	97.7
8	Sở Xây dựng	233	0	0	0.9	15.5	83.6
9	Sở Tư pháp	352	0	0	2.8	20.7	76.5
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	145	0	0	0	2.76	97.24
11	Sở Nội vụ	85	0	0	0	2.35	97.65
12	Sở Y tế	326	0	0	0		100
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	334	0	0	0.5	15.2	84.3
14	Sở Kế hoạch và Đầu	330	0	0	2.7	3.3	94



15	Sở Giao thông vận tải	539	0	0	0	26.3	73.7
16	Thanh tra	150	0	0	0	100	0
<b>II</b>	<b>Cấp huyện</b>						
17	Lang Chánh		0	1.3	6.5	22.4	69.8
18	Nga Sơn		0.3	1.2	10.8	45.7	42
19	TX Bim Sơn	10,469	0	0	3.8	54.6	41.6
20	Hoàng Hóa	400	0	3	60.4	28.1	8.5
21	Quan Hóa	1,750	0	0	27.1	43.9	29
22	Cầm Thủy	307	0	0	2	77.8	20.2
23	Đông Sơn	3,851	0	0	14	57.3	28.7
24	Triệu Sơn	6,184	0	0.5	6	52.5	41
25	Như Thanh	3,207	0	0	6.1	28.8	65.1
26	Ngọc Lặc	76	0	0	9.3	30.1	60.6
27	Thường Xuân	1,019	0	0.1	6.4	58.8	34.7
28	Tĩnh Gia		0.2	0.8	42.1	34.5	22.4
29	Quan Sơn	186	0	0	11.5	76.6	11.9
30	Hà Trung		0	0	4.6	42.9	52.5
31	Như Xuân	322	0	0	15.2	71.2	13.6
32	TP Sầm Sơn	370	0	0	18	51	31
33	Vĩnh Lộc		0	0	1	40.6	58.4
34	Thạch Thành	4,016	0	1.7	22.5	47.7	28.1
35	Bá Thước	410	0	1	0.2	14.4	84.4
36	Nông công		0	0	7.9	49.1	43
37	Quảng Xương	400	0	1.5	58.5	32.5	7.5
38	Thiệu hóa		1.5	3.8	38.3	46.5	9.9
39	Mường Lát	76	0	0	9.3	35.1	55.6
40	Thọ Xuân	4,019	0	1.8	23.3	48.3	26.6
41	Thành phố Thanh Hóa	3,451	0	0	1	73.4	25.6
42	Yên Định	226	0	0	3.5	54.9	41.6
43	Hậu Lộc	400	0	1.6	53.2	41.1	4.1
	<b>TỶ LỆ BÌNH QUÂN</b>		<b>0.1</b>	<b>0.4</b>	<b>11.0</b>	<b>34.5</b>	<b>54.0</b>

\* Kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số

Ngày 08 tháng 01 năm 2020

**NGƯỜI TỔNG HỢP**

**Lê Thị Bích Nguyệt**