

Số: 88/BC-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 17 tháng 4 năm 2019

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả triển khai công tác cải cách hành chính, sơ kết tình hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã năm 2018**

Năm 2018, bám sát lãnh đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, sự tập trung chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, tiếp tục triển khai thực hiện Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 02-NQ/TU của Tỉnh ủy, Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2016-2020 của tỉnh, công tác CCHC của tỉnh đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Việc cung cấp dịch vụ hành chính công giúp cho việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) nhanh hơn, đảm bảo công khai, minh bạch. Trung tâm Phục vụ hành chính công (PVHCC) tỉnh, các Trung tâm Hành chính công (HCC) cấp huyện đi vào hoạt động ổn định, nhiều Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) hiện đại cấp xã khai trương đi vào hoạt động, tạo sự thống nhất, đồng bộ, liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) ở các cấp, tạo môi trường làm việc thuận tiện, văn minh, hiện đại, mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) trên các lĩnh vực được rà soát, sửa đổi, bổ sung hoàn thiện. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước được điều chỉnh, sắp xếp phù hợp, quản lý nhà nước tốt hơn. Trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ hành chính, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức được nâng lên. Hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước từng bước được đổi mới, hiệu lực, hiệu quả, kỷ luật, kỷ cương được tăng cường.

## **I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

### **1. Công tác CCHC năm 2018**

#### **1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

Từ cuối năm 2017, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2855/QĐ-UBND phê duyệt Kế hoạch CCHC năm 2018, trong đó phân định trách nhiệm và thời gian hoàn thành từng nhiệm vụ đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương. Nhìn chung, các nội dung, nhiệm vụ CCHC năm 2018 được triển khai khá kịp thời, theo đúng tiến độ đề ra, một số nội dung hoàn thành sớm so với Kế hoạch.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo điều hành công

tác CCHC<sup>1</sup>. Tiếp tục thực hiện các Chỉ thị: đẩy mạnh CCHC gắn liền với ứng dụng CNTT và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (Chỉ thị số 26/CT-UBND ngày 17/10/2016); đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh, nhằm tiếp tục thực hiện việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức.

Công tác kiểm tra CCHC được quan tâm, năm 2018, UBND tỉnh đã tiến hành đồng thời kiểm tra CCHC gắn liền với kiểm tra rà soát, đánh giá TTHC áp dụng trên địa bàn tỉnh; lồng ghép kiểm tra thực hiện công tác CCHC với kiểm tra công tác kiểm soát, rà soát TTHC, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) tại các đơn vị, địa phương.

Tiếp tục nâng cao công tác tự kiểm tra CCHC tại sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã nhằm chấn chỉnh việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương trong bộ máy hành chính nhà nước. Kết quả kiểm tra được gắn với công tác thi đua, khen thưởng và có tổ chức phúc tra, kiểm tra tình hình khắc phục sau khi có kết luận thanh tra. Công tác kiểm tra CCHC còn được kết hợp với thanh tra công tác nội vụ, kiểm soát TTHC và kiểm tra tình hình thực hiện Chỉ thị 32/CT-UBND và Chỉ thị 17/CT-UBND nhằm chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

Ngoài công tác tuyên truyền CCHC theo Kế hoạch, UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở Nội vụ chủ trì tổ chức Hội thi tìm hiểu công tác CCHC trong cán bộ, công chức, viên chức tỉnh năm 2018 với sự tham gia của 20/21 cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh, 09/9 UBND cấp huyện, 09 UBND xã, phường, thị trấn đại diện cho cấp xã của mỗi huyện và 05 cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn. Hội thi góp phần nâng cao trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động trong việc thực hiện công tác CCHC nhà nước, giúp cho từng công chức, viên chức và người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ, chuyên môn, nghiệp vụ được giao; xây dựng cơ quan, đơn vị ngày càng vững mạnh.

Tiếp tục duy trì đối thoại trực tuyến giữa lãnh đạo tỉnh với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh tại chuyên mục “Trao đổi và tháo gỡ” trên Cổng thông tin điện tử tỉnh định kỳ 3 tháng/lần. Đã tổ chức 04 diễn đàn: Festival và du lịch Huế (ngày 29/3/2018), Phát triển nông nghiệp công nghệ cao: cơ hội và thách thức (ngày 14/6/2018), Dịch vụ Đô thị thông minh (ngày 21/9/2018), Công tác đào tạo nghề, giải quyết việc làm và xuất khẩu lao động (ngày 29/11/2018).

## **1.2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ CCHC**

---

<sup>1</sup> Kế hoạch số 258/KH-UBND ngày 21/12/2017 về triển khai Chương trình trọng điểm 2018 về CCHC, trọng tâm là cải cách tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước; Kế hoạch số 126/KH-UBND ngày 18/6/2018 về nâng cao Chỉ số CCHC của tỉnh năm 2018; Kế hoạch số 127/KH-UBND ngày 18/6/2018 về nâng cao vị thứ xếp hạng chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công ; Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 25/8/2018 về tăng cường quản lý công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh (gọi tắt là Chỉ thị 17/CT-UBND)...

- Công tác xây dựng và ban hành văn bản QPPL ở cấp tỉnh cơ bản thực hiện nghiêm túc, đúng trình tự, thủ tục ban hành theo quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 và Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ. Sở Tư pháp đã tích cực phối hợp với các Sở, ngành thẩm định trình HĐND, UBND tỉnh ban hành văn bản QPPL đúng quy định pháp luật. Năm 2018, HĐND và UBND tỉnh đã ban hành 131 văn bản QPPL gồm: 75 Quyết định, 33 Chỉ thị của UBND tỉnh và 23 Nghị quyết của HĐND tỉnh.

Trên cơ sở Nghị quyết của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 quy định nội dung, mức chi cho công tác quản lý nhà nước về thi hành pháp luật xử lý vi phạm hành chính và thẩm quyền, cách thức xác định hồ sơ xử phạt vi phạm hành chính có nội dung phức tạp trên địa bàn tỉnh.

- Công tác cải cách TTHC trên địa bàn đã đi vào nề nếp, cơ bản đáp ứng và giải quyết tốt các giao dịch hành chính đối với tổ chức, cá nhân. Các cơ quan quản lý nhà nước đã thường xuyên rà soát đơn giản hóa TTHC, hệ thống hóa bộ TTHC, rút ngắn quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ hành chính. Các cơ quan chuyên môn thường xuyên tham mưu UBND tỉnh kịp thời ban hành các quyết định công bố TTHC chuẩn hóa thuộc chức năng quản lý chuyên ngành ở các cấp, các ngành. Công tác cải cách TTHC gắn với cơ chế một cửa, một cửa liên thông được rà soát, kiểm soát chặt chẽ và nâng cao chất lượng TTHC trong tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý. TTHC luôn được niêm yết công khai<sup>2</sup> trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và các phương tiện thông tin đại chúng.

Năm 2018, UBND tỉnh đã công bố, ban hành 108 Quyết định công bố Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và UBND cấp xã, đã nhập kịp thời 1.945 TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Công tác cải cách tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước được triển khai thực hiện theo các Nghị quyết số: 18-ND/TW và 19-NQ/TW của Hội nghị TW 6 Khóa XII, thực hiện chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh cụ thể hóa thành Chương trình hành động số 99/CTr-UBND và số 100/CTr-UBND ngày 28/5/2018 để thực hiện các Kế hoạch trên<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Năm 2018, UBND tỉnh đã ban hành các Quyết định số: 2937/QĐ-UBND ngày 18/12/2017 ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2018, 3025/QĐ-UBND ngày 25/12/2017 ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2018; 10/2018/QĐ-UBND ngày 02/02/2018 về việc ban hành Quy chế hoạt động của hệ thống cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn, 43/2018/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 về Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND và Chủ tịch UBND tỉnh, số 55/2018/QĐ-UBND ngày 22/10/2018 về Quy chế phối hợp trong việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn và Kế hoạch số 271/KH-UBND ngày 30/12/2017 của UBND tỉnh về kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC năm 2018.

<sup>3</sup> Đã có 05 đơn vị cấp Sở thực hiện phương án tổ chức lại các phòng chuyên môn trực thuộc gồm: Sở Nội vụ (giảm 01 phòng và 02 phòng của đơn vị trực thuộc), Sở Tài chính (giảm 02 phòng), Sở Tài nguyên và Môi trường (giảm 03 phòng), Sở Công Thương (giảm 03 phòng), BQL KKT, CN tỉnh (giảm 02 phòng). Toàn tỉnh đã giải thể 04 tổ chức, sáp nhập 24 tổ chức thành 11 tổ chức và có 02 đơn vị hết thời gian sau khi hoàn thành nhiệm vụ (giảm 19 tổ

Qua công tác sắp xếp, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện, số lượng đơn vị sự nghiệp là 719 đơn vị giảm 61 đơn vị so với cuối năm 2015 (tỷ lệ 7,69%), trong đó: sự nghiệp thuộc UBND tỉnh 14 đơn vị (tăng 02 đơn vị); sự nghiệp thuộc Sở 115 (giảm 37 đơn vị); sự nghiệp thuộc sự nghiệp 5; sự nghiệp thuộc Chi cục 03 (giảm 09 đơn vị); sự nghiệp thuộc UBND cấp huyện 55 (giảm 12 đơn vị); sự nghiệp thuộc phòng cấp huyện 527 (giảm 05 đơn vị). UBND tỉnh đã phối hợp hoàn thành việc chuyển giao Chi cục Quản lý thị trường tỉnh về Bộ Công Thương quản lý.

Sau 03 đợt sắp xếp, sáp nhập và chia tách các thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh, kết quả đã giảm 211 thôn, tổ dân phố (gồm 53 thôn, 158 tổ dân phố)<sup>4</sup>.

Tiếp tục duy trì công bố việc đánh giá, xếp loại công tác CCHC của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện. Đồng thời, UBND tỉnh cũng đã ban hành Đề án cải thiện mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với công dân, tổ chức; Quy định đánh giá, xếp loại chất lượng hoạt động của các sở, UBND cấp huyện, đơn vị sự nghiệp; Quy định đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và bộ quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức... Việc đánh giá các nội dung trên được điểm số hóa, theo tiêu chí, sử dụng phương pháp đánh giá đa chiều, lồng ghép các tiêu chí đang thực hiện, đánh giá công khai, minh bạch, công bằng, thường xuyên, liên tục. Kết quả xếp loại, đánh giá là căn cứ để bình xét thi đua, khen thưởng trong các Cụm, Khối thi đua và đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm đối với người đứng đầu từng đơn vị, địa phương.

- Việc xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh đã thực hiện nghiêm túc, đúng quy định; việc bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo quản lý, cán bộ, công chức được cơ quan có thẩm quyền quy hoạch vào chức vụ lãnh đạo mới được xem xét bổ nhiệm; người được bổ nhiệm phải đảm bảo đầy đủ tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định. Công tác rà soát, sắp xếp, bố trí số lượng lãnh đạo cấp phó ở các cơ quan, đơn vị được tiến hành thường xuyên và theo quy định của Trung ương<sup>5</sup>.

UBND tỉnh đã ban hành Quyết định 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/8/2018 về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Năm 2018, việc xét tuyển viên chức sự nghiệp cũng được triển khai tốt, đảm bảo nghiêm túc,

---

chức), còn lại 130 tổ chức phối hợp liên ngành. Có 116 Hội hoạt động trên phạm vi toàn tỉnh, 108 Hội hoạt động trên phạm vi cấp huyện, 675 Hội hoạt động trên phạm vi cấp xã, 08 Quỹ xã hội, từ thiện.

<sup>4</sup> Đến nay, toàn tỉnh có 1.277 thôn, tổ dân phố (gồm 724 thôn và 553 tổ dân phố). Các địa phương đang tiếp tục hoàn chỉnh thủ tục, hồ sơ sáp nhập các thôn, tổ dân phố để trình UBND tỉnh thẩm định, trình HĐND tỉnh trong kỳ họp cuối năm 2018, để giảm thêm 36 thôn, tổ dân phố. Trong số 152 đơn vị hành chính cấp xã (105 xã, 39 phường, 08 thị trấn) trên địa bàn tỉnh có 97 đơn vị hành chính loại I, 43 loại II, 12 loại III.

<sup>5</sup> Hiện nay, số lượng cấp phó các cơ quan, đơn vị ở tỉnh được bố trí thấp hơn so với quy định của Trung ương, cụ thể: Phó Giám đốc Sở và tương đương: 60 người/22 đơn vị (2,73 người/đơn vị); Phó Trưởng phòng trực thuộc Sở và tương đương: 162 người/151 phòng (1,07 người/phòng); Phó Chi cục trưởng và tương đương: 27 người/18 đơn vị (1,5 người/đơn vị); Phó Chủ tịch UBND cấp huyện: 21 người/09 đơn vị (2,33 người/đơn vị); Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện: 18 người/09 đơn vị (2 người/đơn vị); Phó Trưởng ban HĐND cấp huyện: 19 người/20 đơn vị (0,95 người/đơn vị); Phó Trưởng phòng cấp huyện và tương đương: 188 người/110 phòng (1,70 người/phòng).

chặt chẽ, đúng quy trình, công khai, công bằng, khách quan, đúng cơ cấu, số lượng. Kiên quyết thay thế những cán bộ, công chức thiếu bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức kém, không đủ năng lực công tác.

Đổi mới phương thức tuyển chọn cán bộ, công chức lãnh đạo, viên chức quản lý theo nguyên tắc cạnh tranh. Đã thực hiện thí điểm việc thi tuyển lãnh cấp sở đối với Phó Giám đốc Sở Công Thương, Phó Giám đốc Sở Tư pháp. Đồng thời đã ban hành Kế hoạch và hướng dẫn tổ chức thi tuyển lãnh đạo cấp phòng.

Trên cơ sở Nghị quyết của HĐND tỉnh, phân bổ của Bộ Nội vụ, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 855/QĐ-UBND ngày 20/4/2018 về việc giao biên chế công chức năm 2018 trong các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh<sup>6</sup>. Bên cạnh đó, công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức các cấp được triển khai theo Kế hoạch hàng năm<sup>7</sup>.

- Công tác cải cách tài chính công được chú trọng nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 và Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015. UBND tỉnh đã ban hành các quyết định quy định mức phân bổ dự toán chi thường xuyên ngân sách địa phương làm căn cứ để các cơ quan, địa phương lập, thực hiện phân cấp quản lý tài chính và ngân sách đúng quy định pháp luật, bảo đảm quyền quyết định ngân sách địa phương của HĐND các cấp. Đến nay, có 719 đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định 43/2006/NĐ-CP của Chính phủ, trong đó tự đảm bảo toàn bộ kinh phí là 22 đơn vị, tự đảm bảo một phần kinh phí là 156 đơn vị, do ngân sách nhà nước đảm bảo toàn bộ kinh phí là 542 đơn vị.

- Trong lĩnh vực hiện đại hóa, lãnh đạo tỉnh luôn xác định đẩy mạnh CCHC gắn liền với ứng dụng CNTT và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (ISO) nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước làm nền tảng quan trọng để hướng đến xây dựng đô thị thông minh, hình thành chính quyền điện tử. Vì vậy, quá trình xây dựng chính quyền điện tử đã được tỉnh quan tâm và triển khai mạnh mẽ trong nhiều năm qua và đã mang lại nhiều kết quả nhất định.

Đến nay, tỉnh Thừa Thiên Huế có 100% các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã đã có trang thông tin điện tử. Việc ứng dụng CNTT tại

---

<sup>6</sup> Giao 2.176 biên chế công chức năm 2018 cho các cơ quan hành chính cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế, trong đó khối sở, ban, ngành là 1.324 người (giảm 22 người so với năm 2017), khối UBND cấp huyện là 851 người (giảm 11 người so với năm 2017), dự phòng 1 người. Thực hiện tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ, trong năm 2018, toàn tỉnh đã tinh giảm 50 người (gồm 46 người nghỉ hưu và 04 người thôi việc).

<sup>7</sup> Năm 2018 đã tổ chức 01 lớp Trung cấp chính trị, 11 lớp cao cấp chính trị cho 900 học viên, 04 lớp tin học, 02 lớp bồi dưỡng QLNN chương trình chuyên viên chính, 05 lớp bồi dưỡng QLNN chương trình chuyên viên cho 825 cán bộ công chức, viên chức, tổ chức 06 lớp bồi dưỡng lãnh đạo cấp phòng cho gần 300 cán bộ, công chức. Ngoài ra, Sở Nội vụ đã phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh tổ chức tập huấn đề án xây dựng Bộ phận TN&TKQ hiện đại, đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng dụng phần mềm quản lý hồ sơ một cửa,... cho 350 cán bộ, công chức làm công tác CCHC của cấp xã. Phối hợp Mặt trận và các tổ chức Đảng, đoàn thể tổ chức 07 lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho gần 700 học viên. Tổng số các bộ, công chức, viên chức cấp xã qua đào tạo trong năm là 2.825 người.

các Trung tâm PVHCC từ tỉnh đến huyện đã dần đi vào ổn định góp phần tạo lập môi trường làm việc thuận tiện, văn minh, hiện đại. Toàn tỉnh hiện nay có 77 ứng dụng CNTT chuyên ngành, trong đó ứng dụng do Bộ chuyên ngành xây dựng là 33, ứng dụng do tỉnh xây dựng là 44. Công thông tin điện tử tỉnh có 2.050/2.425 TTTC thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Trung tâm PVHCC tỉnh và các Trung tâm HCC cấp huyện huyện và Bộ phận TN&TKQ cấp xã. Đồng thời, công bố 1.135 TTTC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.

UBND tỉnh cũng đã có Quyết định số 679/QĐ-UBND ngày 29/3/2018 phê duyệt đề cương Đề án “phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh đến năm 2020 định hướng đến năm 2025”. Ngoài ra, đã ban hành các văn bản quy định quản lý và sử dụng chữ ký số, chứng thư số trong các cơ quan nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế, Đề án thí điểm Trung tâm điều hành đô thị thông minh (Quyết định số 756/QĐ-UBND ngày 09/4/2018).

Đã tổ chức tập huấn chuyển đổi hệ thống tài liệu từ phiên bản TCVN ISO 9001:2008 sang phiên bản TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế, UBND các xã, phường, thị trấn. Tập huấn chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho UBND các xã, phường, thị trấn<sup>8</sup>.

## **2. Tình hình triển khai các Đề án thành lập Trung tâm PVHCC tỉnh, cấp huyện và Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã**

Việc thành lập các Trung tâm PVHCC đã được người dân, tổ chức đồng tình ủng hộ, vì người dân không phải đi lại nhiều lần; không phải đến nhiều nơi để liên hệ, đỡ tốn kém về thời gian giải quyết. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cấp tỉnh và cấp huyện đã giải quyết được 92,17% (147.196/159.696 chưa tính hồ sơ giải quyết của cấp xã) khối lượng hồ sơ trong năm 2018, khắc phục được tình trạng tồn đọng công việc, nâng cao ý thức trách nhiệm và trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức và tạo điều kiện cho nhân dân phát huy quyền làm chủ của mình. Tiếp tục phát huy kết quả từ việc thành lập các Trung tâm, năm 2018, UBND tỉnh đã chỉ đạo xây dựng các Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã.

### **2.1. Trung tâm PVHCC tỉnh**

#### *a) Tình hình chung*

Trung tâm HCC tỉnh được hình thành theo Quyết định số 420/QĐ-UBND ngày 02/3/2017 của UBND tỉnh, chính thức đi vào hoạt động vào đầu năm 2018 và được đổi tên thành Trung tâm PVHCC tỉnh từ ngày 31/10/2018. Trung tâm hoạt động với mô hình tập trung để làm đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả,

---

<sup>8</sup> Đến nay, toàn tỉnh có 192 cơ quan đang xây dựng và áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2008/TCVN ISO 9001:2015, trong đó các cơ quan đã và đang tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến, thực hiện công bố hoặc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2015 gồm 21/21 đơn vị cấp Sở, 09/9 UBND cấp huyện, 10 ban, chi cục trực thuộc sở. 152/152 xã, phường, thị trấn đang xây dựng hoặc tiếp tục áp dụng, duy trì, cải tiến, thực hiện công bố hoặc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2015 (chỉ còn một ít xã, phường theo TCVN ISO 9001:2008).

giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của 19 sở, ban, ngành cấp tỉnh (trừ Ban Dân tộc và Thanh tra tỉnh) và 6 cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (gồm Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Kho bạc nhà nước tỉnh, Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy, Công an tỉnh).

Trung tâm PVHCC tỉnh gồm 04 bộ phận (Ban Giám đốc, Bộ phận Hành chính - Tổng hợp, Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát) với 35 người, trong đó có Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có 25 người.

Để tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC, Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tỉnh và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn để tổ chức rà soát, bổ sung và điều chỉnh danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm PVHCC. Đến nay, đã có 1.758/2.098 TTHC của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và 87 TTHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn được đưa vào thực hiện tại Trung tâm PVHCC. Đồng thời rà soát triển khai các quy trình liên thông, quy trình giải quyết song song giữa các sở ngành như: “Quy trình Cấp phiếu lý lịch tư pháp thực hiện đồng thời với Cấp chứng chỉ hành nghề dược/khám chữa bệnh”, “Quy trình hỗ trợ các TTHC cấp phép hoạt động cho nhà thầu nước ngoài trên địa bàn tỉnh”, “Quy trình liên thông thẩm định dự án nguồn vốn nhà nước thuộc thẩm quyền quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh”, Bộ 29 quy trình liên thông giải quyết TTHC đất đai từ cấp tỉnh đến cấp xã,...

Từ ngày 01/01/2018, phần mềm Hệ thống xử lý một cửa tập trung đã được đưa vào hoạt động tương đối hoàn chỉnh và ổn định, việc theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả thông qua phần mềm để đánh giá kết quả hoạt động. Trung tâm đã thiết lập quy trình trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung của 1.680/1.758 TTHC của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và 87/87 TTHC của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn, còn 78 TTHC chưa thiết lập quy trình. Đồng thời cung cấp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh 81,95% TTHC dịch vụ công mức độ 3, 4 (có 913 TTHC dịch vụ công mức độ 3, có 599 TTHC dịch vụ công mức độ 4) và công bố 941 TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích (Phụ lục 1).

*b) Kết quả tổ chức thực hiện (Phụ lục 2, 3):*

Năm 2018, Trung tâm đã tiếp nhận 68.274 hồ sơ, trung bình một ngày đón tiếp hơn 296 công dân, tổ chức đến giao dịch giải quyết TTHC, trong đó:

- Một số cơ quan phát sinh nhiều giao dịch như: Sở Giao thông Vận tải (19.225 hồ sơ), Tài nguyên và Môi trường (12.725 hồ sơ), Tư pháp (8.996 hồ sơ), Kế hoạch và Đầu tư (4.970 hồ sơ), Công Thương (3.028 hồ sơ).

- Có 24.476 hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến (chiếm tỷ lệ 35,8%), 6.990 hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích (chiếm tỷ lệ 10,25%) và 36.320 hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp theo hình thức thông thường (hồ sơ giấy chiếm tỷ lệ 53,2%).

- Khối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã tiếp nhận 64.870 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 95,01%) và Khối các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 3.404 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 4,99%).

- Có 65.290 hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn (chiếm tỷ lệ 96,7%); 2.252 hồ sơ trễ hạn (chiếm tỷ lệ 3,3%); 742 hồ sơ đang giải quyết và tồn đọng.

- Trung tâm đã yêu cầu 5.315 lượt tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ do chưa đủ điều kiện thẩm định, giải quyết, trong đó: Sở Tài nguyên và Môi trường 2.550 lượt hồ sơ, Sở Y tế 961 lượt hồ sơ, Sở Xây dựng 481 lượt hồ sơ, Sở Lao động Thương binh và Xã hội 226 lượt hồ sơ.

- Trung tâm đã thực hiện số hóa của 36.320 hồ sơ (đạt tỷ lệ 98,71% số hồ sơ) được số hóa và đã thực hiện 80 lần xin lỗi và gia hạn thời gian giải quyết đối với hồ sơ trễ hạn chiếm tỷ lệ 3,4% hồ sơ trễ hạn.

- Trung tâm có 965 hồ sơ xác minh và 118 hồ sơ yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung được thực hiện việc xin lỗi theo Quyết định số 3461/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh thông qua hình thức gửi văn bản giấy và văn bản điện tử vào hộp thư tài khoản cá nhân của người giao dịch.

Ngoài ra, Trung tâm đã hướng dẫn, yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên môi trường mạng về chất lượng dịch vụ công trong giải quyết TTHC của 8,2% số hồ sơ đã giải quyết (tương ứng với 5.605 phiếu đánh giá mức độ hài lòng). Các Sở Khoa học và Công nghệ, Ngoại vụ, Thông tin và Truyền thông và Văn phòng UBND tỉnh có tỷ lệ phiếu đánh giá trên 70 % số hồ sơ đã giải quyết.

## **2.2. Trung tâm HCC cấp huyện**

### *a) Công tác chỉ đạo, điều hành*

Việc triển khai Trung tâm HCC cấp huyện theo Quyết định 402/QĐ-UBND ngày 01/3/2017 của UBND tỉnh được các địa phương xác định là nhiệm vụ trọng tâm của năm 2017 và được UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai quyết liệt đến cán bộ, công chức, viên chức và tuyên truyền trong nhân dân về chủ trương, mô hình hoạt động của Trung tâm HCC.

Để tổ chức, hoạt động, UBND các huyện, thành phố, thị xã đã ban hành nhiều chỉ thị và văn bản với nội dung: Chỉ đạo tăng cường công tác giám sát, thanh tra, kiểm tra đối với cán bộ, công chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ công việc của công dân, tổ chức; các biện pháp để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ công việc của công dân, tổ chức. Đồng thời tổ chức rà soát TTHC, đầu tư kinh phí, xây dựng mới hoặc cải tạo trụ sở, phòng làm việc, mua sắm trang thiết bị phục vụ công tác đảm bảo tối thiểu diện tích phòng làm việc trên 80m<sup>2</sup>.

Trong khoảng thời gian tháng 3 và tháng 4/2017, các Trung tâm HCC tại



9/9 huyện, thị xã, thành phố lần lượt khai trương, đi vào hoạt động<sup>9</sup> và được tổ chức hoạt động ổn định từ đầu năm 2018.

Các Trung tâm HCC cấp huyện gồm 4 Bộ phận (Lãnh đạo Trung tâm; Bộ phận Hành chính - Quản trị; Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát), được bố trí 12 đến 23 công chức làm việc tương ứng với từ 6 đến 15 quầy giao dịch. Huyện Nam Đông, thành phố Huế bố trí nhiều quầy giao dịch nhất với 15 quầy, huyện Phú Lộc bố trí ít quầy giao dịch nhất với 6 quầy (Phụ lục 4).

UBND cấp huyện đã rà soát, bổ sung và điều chỉnh danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm HCC, đến nay đã có 2.243/3.168 TTHC (đạt tỷ lệ 83,81%) và mỗi huyện có 37 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn huyện được đưa vào thực hiện tại Trung tâm HCC huyện. Thiết lập quy trình 94,7% TTHC (1.958/2.243 TTHC) và cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 của 94,8% số TTHC được đưa vào Trung tâm (tương ứng 2.126 TTHC) và công bố 155/363 TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích (Phụ lục 5).

*b) Kết quả tổ chức thực hiện (Phụ lục 6,7,8):*

Năm 2018, các Trung tâm đã tiếp nhận 96.149 hồ sơ, bình quân mỗi Trung tâm tiếp nhận 10.683 hồ sơ/năm, trong đó:

- Các đơn vị có lượng hồ sơ giao dịch lớn trên 2.000 hồ sơ/tháng là thành phố Huế (2.247 hồ sơ/tháng); trên 1.000 hồ sơ là thị xã Hương Thủy (1.377 hồ sơ/tháng), huyện Phú Vang (1.089 hồ sơ/tháng); các đơn vị còn lại có lượng hồ sơ giao dịch dưới 1.000 hồ sơ/tháng, trong đó các huyện: Quảng Điền, A Lưới, Nam Đông có lượng hồ sơ giao dịch dưới 500 hồ sơ/tháng.

- Có 15.695 hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến (chiếm tỷ lệ 16,31%), không có hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích và 80.508 hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp theo hình thức thông thường (hồ sơ giấy chiếm tỷ lệ 83,69%). Trong đó có 73.841/80.508 hồ sơ đã được Trung tâm HCC số hóa (đạt tỷ lệ 91,72%).

- Có 82.006 hồ sơ đã giải quyết trước hẹn và đúng hẹn (chiếm tỷ lệ 88,99%); 10.151 hồ sơ trễ hẹn (chiếm tỷ lệ 8,1%); 3.992 hồ sơ đang giải quyết và tồn đọng. Trong đó, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn trên 95% có: huyện Nam Đông (99,54%) và các lĩnh vực nội vụ (98,4%), y tế - dân tộc (96,8%), tài chính - kế hoạch (96,7%), giáo dục - đào tạo (96,2%), tư pháp (95,6%), lao động - thương binh và xã hội (95,5 %).

- Các Trung tâm đã yêu cầu 6.695 lượt tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ do chưa đủ điều kiện thẩm định, giải quyết (chiếm tỷ lệ 6,9% hồ sơ tiếp nhận), trong đó: thị xã Hương Thủy 1.295 lượt hồ sơ, huyện Phú Vang 1.237 lượt hồ sơ, thấp nhất các huyện A Lưới 264 lượt hồ sơ, Nam Đông 117 lượt hồ sơ.

- Các Trung tâm đã thực hiện số hóa 73.841 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91,7% số hồ sơ

<sup>9</sup> Thành phố Huế (khai trương ngày 01/4/2017), thị xã Hương Thủy (03/4/2017), thị xã Hương Trà (03/4/2017), huyện Phú Vang (03/4/2017), huyện Phú Lộc (14/4/2017), huyện A Lưới (18/4/2017), huyện Quảng Điền (21/4/2017), huyện Nam Đông (27/4/2017), huyện Phong Điền (04/10/2017).

phải số hóa và đã thực hiện 1.070 lần xin lỗi và gia hạn thời gian giải quyết đối với hồ sơ trễ hẹn chiếm tỷ lệ 10,54% hồ sơ trễ hẹn.

Ngoài ra các Trung tâm đã hướng dẫn, yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên môi trường mạng về chất lượng dịch vụ công trong giải quyết TTHC của 0,7% số hồ sơ đã giải quyết (tương ứng với 547 phiếu đánh giá mức độ hài lòng).

### **2.3. Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã**

#### *a) Công tác chỉ đạo, điều hành*

Thực hiện Đề án thành lập Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã (theo Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của UBND tỉnh), nhiều địa phương đã chủ động thành lập Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã, khai trương đi vào hoạt động, tạo sự chuyển biến tích cực trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo tạo sự thống nhất, đồng bộ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và tổ chức thực hiện tại các Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã, như: Thống nhất danh mục TTHC; hướng dẫn nhập dữ liệu vào cơ sở dữ liệu chung; quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC; quy định chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức; quy định hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa<sup>10</sup>...

Sở Nội vụ tổ chức Hội nghị triển khai thực hiện Đề án xây dựng Bộ phận TN&TKQ hiện đại cho 20 xã điểm trên địa bàn tỉnh. Sở Thông tin và Truyền thông đã tập huấn trực tiếp cho 152 xã, phường, thị trấn.

Đến nay, 100% UBND cấp xã đã có trang thông tin điện tử, được cập nhật, tiếp nhận và theo dõi giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm liên thông 3 cấp tỉnh, huyện, xã. Theo báo cáo của UBND các huyện, thị xã, thành phố, đã có 80/152 xã, phường, thị trấn công bố khai trương hoạt động Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã.

Từ ngày 01/01/2019, phần mềm Hệ thống xử lý một cửa tập trung đã được đưa vào hoạt động tương đối hoàn chỉnh và ổn định, việc theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả thông qua phần mềm để đánh giá kết quả hoạt động.

UBND cấp xã đã đưa 291 TTHC thuộc 5 lĩnh vực (văn phòng - thống kê, địa chính - xây dựng, tư pháp - hộ tịch, văn hóa - xã hội) vào thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ cấp xã, riêng 11 xã thuộc huyện Quảng Điền, 2 xã thuộc huyện Phú Vang, 2 xã thuộc huyện Phú Lộc đưa thêm 21 TTHC của lĩnh vực Công an vào thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

#### *b) Kết quả tổ chức thực hiện (Phụ lục 9, 10, 11)*

---

<sup>10</sup> Đề đơn đốc, đẩy nhanh tiến độ đã ban hành Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 19/3/2018 về thực hiện Đề án Xây dựng Bộ phận TN&TKQ hiện đại của UBND cấp xã; Công văn số 2836/UBND-CCHC ngày 24/4/2018 về triển khai thực hiện Đề án Xây dựng Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã, các Quyết định về hỗ trợ kinh phí thực hiện Đề án Xây dựng Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã,... và một số văn bản hướng dẫn, triển khai của các sở, ngành cấp tỉnh.

Hiện nay có 136/152 xã đã thiết lập quy trình, trong đó có 50,05% TTHC thiết lập quy trình đúng. Đồng thời đã công bố cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 của 48,21% số TTHC (tương ứng 15.394 TTHC).

Trong tháng 01, 02 năm 2019, các xã tiếp nhận qua phần mềm 11.938 hồ sơ (chưa có hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến và chưa có hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích) với tỷ lệ giải quyết đúng hạn là 94,57%, trong đó:

- Có 10.666 hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn (chiếm tỷ lệ 94,57%); 612 hồ sơ trễ hạn (chiếm tỷ lệ 5,43%); 658 hồ sơ đang giải quyết và tồn đọng.

- Có 27/152 xã, phường, thị trấn thường xuyên cập nhật hồ sơ (có trên 70 hồ sơ/tháng). Các huyện Phú Vang, Phú Lộc có trên 50% số xã duy trì cập nhật thường xuyên hồ sơ trên phần mềm.

- Có 38/152 xã thực hiện số hóa 13,5% hồ sơ cần được số hóa (3.018/22.322 hồ sơ số hóa) và có 18/152 xã, phường, thị trấn đã thực hiện số hóa trên 50% hồ sơ phải số hóa (huyện Nam Đông có 6 đơn vị, thị xã Hương Trà 8 đơn vị).

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

### **1. Tồn tại, hạn chế**

#### **1.1. Công tác CCHC**

- Các năm gần đây, chỉ số CCHC (PAR index) của tỉnh duy trì ở mức cao nhưng chưa ổn định; Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) có chuyển biến nhưng chưa được như mong muốn; Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp của cả nước.

- Việc triển khai thực hiện Nghị quyết 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 ở địa phương chưa được thuận lợi, vừa thực hiện vừa chờ văn bản hướng dẫn của Trung ương.

- Những hạn chế về cơ sở vật chất và điều kiện làm việc tại Bộ phận TN&TKQ ở cấp xã vẫn chưa được khắc phục (có 57/152 bộ phận TN&TKQ của các xã, phường, thị trấn chưa đảm bảo diện tích theo quy định). Tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ giải quyết TTHC tuy được cải thiện nhưng cần tiếp tục quan tâm, bổ sung kỹ năng. Việc chỉ đạo của một số đơn vị chưa kịp thời, có phần làm hạn chế kết quả công tác CCHC.

- Việc chuyển đổi vị trí công tác theo Nghị định số 158/2007/NĐ-CP và Nghị định số 150/2013/NĐ-CP ở một số đơn vị còn thiếu nghiêm túc, chưa đạt yêu cầu.

- Việc tinh giản biên chế trong bộ máy hành chính, sự nghiệp chưa mạnh, tình trạng vừa thừa, vừa thiếu ở nhiều cơ quan, đơn vị vẫn còn. Công tác xã hội hóa trong quản lý nhà nước vẫn chưa cao và vẫn dựa chủ yếu vào ngân sách nhà nước.

- Một số lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm chưa đúng mức đối với công tác CCHC; còn thiếu quyết tâm, chưa sâu sát trong tham mưu triển khai

thực hiện các nhiệm vụ CCHC được cấp trên giao.

- Việc phân công công việc cho cán bộ, công chức, viên chức của một số cơ quan, đơn vị còn chung chung, thiếu kiểm tra, đôn đốc nên hiệu quả công việc chưa cao. Việc đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm còn mang tính hình thức, chưa đi vào chiều sâu và còn nặng về cảm tính.

## **1.2. Trung tâm PVHCC các cấp, Bộ phận Một cửa hiện đại cấp xã**

### *a) Trung tâm PVHCC tỉnh (theo các Phụ lục 1, 2, 3)*

- Việc bố trí số lượng người làm việc tương ứng với tính chất, khối lượng hồ sơ phát sinh là chưa hợp lý, có sự chênh lệch nhau khá lớn giữa các khối cơ quan và giữa các cơ quan, đơn vị, cụ thể là:

+ Khối các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 3.404 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 4,99%).

+ Một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh phát sinh rất ít hồ sơ như: Sở Khoa học và Công nghệ (70 hồ sơ), Sở Thông tin và Truyền thông (142 hồ sơ), Sở Ngoại vụ (256 hồ sơ), Sở Nội vụ (384 hồ sơ), BQL Khu kinh tế công nghiệp tỉnh (428 hồ sơ), Sở Văn hóa và Thể thao (730 hồ sơ), Sở Du lịch (764 hồ sơ).

+ Một số cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh không phát sinh hồ sơ (Kho bạc nhà nước, Cục Hải quan) hoặc phát sinh rất ít hồ sơ (như: Cục Thuế tỉnh: 05 hồ sơ, Bảo hiểm xã hội tỉnh: 07 hồ sơ). Số lượng hồ sơ phát sinh lớn tại 02 đơn vị: Công an tỉnh (2.472 hồ sơ), Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy (920 hồ sơ).

- Việc rà soát TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm PVHCC và thiết lập quy trình ở một số sở, ban, ngành cấp tỉnh chưa thường xuyên, kịp thời nhất là đối với các TTHC mới được công bố:

+ Số TTHC chưa được thiết lập trên môi trường mạng là 10,44%.

+ Số TTHC xây dựng dịch vụ công mức độ 2 còn cao (19,65%), riêng Sở Giao thông vận tải có 94/120 TTHC dịch vụ công mức độ 2.

+ Có 340 TTHC chưa đưa vào Trung tâm PVHCC tỉnh.

- Việc thực hiện quy trình phối hợp trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị với Trung tâm vẫn còn một số bất cập như:

+ Kết quả giải quyết của một số cơ quan, đơn vị vẫn chưa thực hiện thao tác trên Cổng Dịch vụ công (chủ yếu xử lý thao tác trên văn bản giấy, chưa cập nhật kết quả lên Cổng Dịch vụ công).

+ Một số cơ quan, đơn vị tự ý nhận hồ sơ, TTHC của công dân, tổ chức khi chưa được Trung tâm cấp mã số tài khoản; chưa thực hiện đầy đủ, đúng quy định trong quá trình giải quyết hồ sơ: Tự ý yêu cầu bổ sung, gia hạn, xác minh và gửi văn bản trực tiếp cho công dân, tổ chức mà không thông qua Trung tâm...

- Mọi quan hệ trong giải quyết TTHC còn thiếu chặt chẽ, chưa có sự ràng buộc cụ thể; liên thông giữa các cơ quan, đơn vị trong phối hợp giải quyết TTHC còn hạn chế.

- Đối với cơ quan hành chính nhà nước, mặc dù UBND tỉnh đã có Công văn số 9616/UBND-HCC ngày 29/12/2017 về việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với các cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước giải quyết TTHC tại các Trung tâm HCC, nhưng vẫn còn tình trạng các cơ quan chưa được cấp mã số định danh (các đơn vị trực thuộc huyện, sở, ngành; các quan thuộc khối Đảng, đoàn thể...), chưa áp dụng thực hiện sử dụng hồ sơ điện tử, ký số trong quá trình giao dịch, thực hiện TTHC.

*b) Trung tâm HCC cấp huyện (theo các Phụ lục 4, 5, 6, 7, 8)*

- Việc bố trí số lượng người làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chưa tương xứng với tính chất, khối lượng hồ sơ giao dịch (có sự chênh lệch khá lớn giữa các Trung tâm HCC và giữa các quầy phục vụ của Trung tâm HCC):

+ Các đơn vị có lượng hồ sơ giao dịch lớn trên 1.000 hồ sơ/tháng là thành phố Huế, thị xã Hương Thủy, huyện Phú Vang; các đơn vị còn lại có lượng hồ sơ giao dịch dưới 1.000 hồ sơ/tháng, trong đó các huyện: Quảng Điền, A Lưới, Nam Đông có lượng hồ sơ giao dịch dưới 500 hồ sơ/tháng.

+ Các quầy tiếp nhận có số lượng hồ sơ giao dịch lớn như: Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất: 43,5%; Tư pháp: 24,8%; Lao động - thương binh và Xã hội: 12,04%; Kinh tế - Kế hoạch: 7,9%. Các quầy tiếp nhận còn lại có lượng hồ sơ giao dịch dưới 5% tổng số lượng hồ sơ giao dịch của Trung tâm HCC.

- Việc rà soát, thiết lập quy trình TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm HCC và thiết lập quy trình ở một số huyện chưa thường xuyên, kịp thời:

+ Có 16,9% TTHC chưa được thiết lập quy trình, huyện Phú Vang, A Lưới có trên 40% TTHC chưa thiết lập quy trình.

+ Số TTHC xây dựng dịch vụ công mức độ 2 còn cao là 12,3%.

+ Số lượng TTHC tiếp nhận tại các phòng, ban chuyên môn còn quá lớn, chiếm 29,2% TTHC.

- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn và tồn đọng còn cao như: thị xã Hương Trà, huyện Phong Điền và thành phố Huế có trên 10% số hồ sơ trễ hạn. Các hồ sơ trễ hạn chủ yếu ở lĩnh vực tài nguyên và môi trường (20,6%), đăng ký quyền sử dụng đất (19,2%), kinh tế hạ tầng (14,9%).

- Việc số hóa hồ sơ và thực hiện quy trình xin lỗi và gia hạn thời gian giải quyết đối với hồ sơ trễ hạn chưa thực hiện đầy đủ: Còn 8,2% hồ sơ chưa số hóa (huyện Phong Điền có 36,8%, thị xã Hương Thủy có 14,4% hồ sơ chưa số hóa); có 89,5% hồ sơ trễ hạn chưa thực hiện xin lỗi và gia hạn thời gian giải quyết.

*c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã*

- Một số địa phương đã khai trương và đi vào hoạt động, tuy nhiên chưa đảm bảo các điều kiện, tiêu chuẩn của Bộ phận TN&TKQ hiện đại theo Đề án tại Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của UBND tỉnh như: Công chức chưa đủ trình độ năng lực, tiêu chuẩn, chưa thao tác thành thạo phần mềm Hệ thống xử lý một cửa tập trung; diện tích phòng làm việc; cách bố trí các quầy tra

cứu thông tin, hòm thư góp ý, bàn viết hồ sơ, các quầy theo số thứ tự ở Bảng niêm yết, bảng tên công chức Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã chưa trực quan, hài hòa, còn hình thức và chưa chuyên nghiệp,...

- Tại Bộ phận TN&TKQ chưa thực hiện đầy đủ quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trên phần mềm Hệ thống xử lý một cửa tập trung (tạo tài khoản; tiếp nhận, số hóa hồ sơ, xử lý; phê duyệt lãnh đạo; trả kết quả có kèm theo file số hóa), như:

+ Có 125/152 xã chưa cập nhật hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thường xuyên (trên 70 hồ sơ/tháng), các huyện A Lưới, Nam Đông, thành phố Huế không có xã, phường thực hiện cập nhật hồ sơ thường xuyên theo yêu cầu.

+ Có 15/152 xã chưa thực hiện thiết lập quy trình, có 49,95% TTHC chưa thiết lập đúng quy trình;

+ 152/152 xã chưa thực hiện tạo lập đăng ký tài khoản người sử dụng đối với tổ chức, cá nhân có giao dịch lần đầu;

+ Có 113/152 đơn vị chưa thực hiện số hóa hồ sơ và 86,48% hồ sơ chưa được số hóa theo yêu cầu.

- Chưa thường xuyên công khai xin lỗi bằng văn bản; không phát Phiếu khảo sát mức độ hài lòng cho tổ chức, công dân đến giải quyết hồ sơ TTHC. Chưa phát sinh hồ sơ giao dịch TTHC trực tuyến mức độ 3, 4.

## **2. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế**

- Một số lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm chưa đúng mức đối với công tác CCHC; còn thiếu quyết tâm, chưa sâu sát, thiếu kiểm tra, đôn đốc trong triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC.

- Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát chưa thường xuyên, việc đánh giá chưa thực chất; thông tin, tuyên truyền chưa hiệu quả; công tác sơ, tổng kết, tập huấn, trao đổi, học tập kinh nghiệm... chưa kịp thời, nề nếp.

- Hệ thống phần mềm và cơ sở hạ tầng CNTT vẫn chưa ổn định, vẫn còn tình trạng chậm, nghẽn mạng, không truy cập được phần mềm ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Các công cụ thống kê tổng số hồ sơ, hồ sơ hủy, hồ sơ bưu chính công ích, hồ sơ liên thông có số liệu khi thống kê sai lệch, không đồng nhất.

- Nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến của công dân, tổ chức còn ít, do đó số lượt người đến giao dịch trực tiếp lớn nên một số Trung tâm HCC chưa kịp thời hỗ trợ tạo tài khoản cho toàn bộ công dân, dễ tạo sự bức xúc.

- Một số lĩnh vực hồ sơ có tính phức tạp, có tính liên thông, tuy nhiên do sự phối hợp giữa các đơn vị chưa rõ ràng, đầy đủ về tình trạng giải quyết hồ sơ, lý do chậm trễ dẫn đến khó khăn trong việc xin lỗi, gia hạn đối với công dân.

- Bộ phận Tiếp nhận và hoàn trả kết quả hiện đại UBND cấp xã mới chỉ đưa vào hoạt động ổn định vào thời điểm tháng 11/2018, dẫn đến việc liên thông các hồ sơ tiếp nhận tại địa phương trên phần mềm Dịch vụ công còn hạn chế.

- Một số công chức chuyên trách công nghệ thông tin cấp huyện chưa quan

tâm, hướng dẫn trực tiếp các quy trình, ứng dụng phần mềm cho cán bộ, công chức cấp xã; Trung tâm HCC cấp huyện chưa tổng hợp theo dõi, giám sát, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã.

- Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã ứng dụng phần mềm xử lý một cửa tập trung trong giải quyết TTHC tại các xã còn nhiều hạn chế. Cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực chưa thành thạo, nhuần nhuyễn trong các thao tác sử dụng phần mềm.

- Việc số hóa hồ sơ còn gặp khó khăn do thiết bị, tốc độ số hóa chậm, hồ sơ một số lĩnh vực Xây dựng, Tư pháp - Hộ tịch, Kế hoạch đầu tư do hồ sơ khổ lớn, đóng ghim chuyên ngành nên máy móc thiết bị không thể đáp ứng việc số hóa đối với các loại tài liệu này.

### **III. MỘT SỐ NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI**

#### **1. Đối với công tác CCHC**

- Tiếp tục tập trung triển khai Chương trình hành động của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 20/7/2016 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh CCHC, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016-2020; thực hiện tốt Kế hoạch CCHC của tỉnh giai đoạn 2016-2020 đảm bảo mục tiêu: “Thừa Thiên Huế nằm trong nhóm 10 địa phương dẫn đầu cả nước về thực hiện CCHC”.

- Tập trung xây dựng, hoàn thiện chính quyền điện tử, hoàn thiện các quy trình vận hành tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện, Trung tâm PV HCC tỉnh. Tiếp tục triển khai Đề án Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã, nhân rộng ở 152/152 xã, phường, thị trấn trong năm 2019.

- Đẩy mạnh CCHC gắn liền với ứng dụng CNTT và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước trên địa bàn tỉnh. Rà soát các TTHC để chuẩn hóa theo quy trình ISO 9001:2015, tăng cường tiếp nhận, giao trả trực tuyến TTHC mức độ 3, mức độ 4, tạo lập hồ sơ, tài khoản trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

- Tập trung nâng cao ý thức trách nhiệm, chất lượng phục vụ trong hoạt động công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính, đạo đức công vụ, công chức. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhất là những cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC trên tất cả các ngành, loại bỏ những TTHC gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thuận lợi, minh bạch, nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, thu hút đầu tư, huy động và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực để thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

- Tiếp tục cải thiện mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước và người dân, doanh nghiệp thông qua cơ chế đối thoại, khảo sát mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ nhằm tiếp tục cải tiến, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ công tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Triển khai trên diện rộng việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; điều tra, khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

## **2. Đối với công tác tổ chức thực hiện tại các Trung tâm PV HCC các cấp và Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã**

- Nghiên cứu đề xuất hoàn thiện Đề án củng cố kiện toàn mô hình tổ chức của Bộ phận TN&TKQ tại Trung tâm PVHCC các cấp đảm bảo hiệu quả, tránh lãng phí nguồn nhân lực (theo hướng rút gọn số lượng các quầy tiếp nhận hồ sơ).

- Tiếp tục nâng cấp Công Dịch vụ công, Hệ thống xử lý một cửa tập trung, các chức năng liên thông, các chức năng thống kê dịch vụ bưu chính công ích, thực hiện số hóa hồ sơ... đảm bảo sự ổn định của tốc độ đường truyền mạng từ cấp xã tới cấp huyện và cấp tỉnh. Bổ sung cơ sở dữ liệu, quy trình giải quyết TTHC của các cơ quan Trung ương lên phần mềm Xử lý một cửa tập trung.

- Thường xuyên tổ chức quán triệt, tuyên truyền, phổ biến và kiểm tra, đôn đốc việc 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; 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; Kế hoạch số 162/KH-UBND ngày 06/9/2018 của UBND tỉnh triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và một số văn bản khác liên quan đến một cửa, một cửa liên thông cấp xã.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho các công chức, viên chức tại Trung tâm PVHCC, Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, khuyến khích tổ chức, công dân sử dụng tối ưu, khai thác tối đa dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện các TTHC.

- Tăng cường công tác giám sát trên môi trường mạng ở Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, Văn phòng UBND tỉnh và hướng dẫn trực tiếp trên môi trường mạng từng lĩnh vực cụ thể.

- Thực hiện tốt các Quyết định: Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp xã phù hợp với Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Quy định mức chi phục vụ các hoạt động thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Quy định hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức; Quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế,... Thực hiện tốt toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải



quyết (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã,...

- Hàng tuần, tháng, quý thường xuyên đánh giá kết quả giải quyết TTHC và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có); lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức và làm căn cứ xem xét khen thưởng hoặc xử lý kỷ luật.

- Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã phải có tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai công tác CCHC và tình hình hoạt động của Trung tâm PVHCC tỉnh, Trung tâm HCC cấp huyện, Bộ phận TN&TKQ hiện đại cấp xã năm 2018./.

***Nơi nhận:***

- Thường vụ Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VP: LĐ và các CV;
- Lưu: VT, CCHC, NV, TH, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**

**Phụ lục 1: TÌNH HÌNH THIẾT LẬP QUY TRÌNH TTHC TẠI CÁC SỞ, NGÀNH CẤP TỈNH  
VÀ CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐÓNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH  
(Số liệu cập nhật đến ngày 28 tháng 02 năm 2019)**

TT	Đơn vị	Số TTHC	Tại Trung tâm PV HCC						Tại cơ quan, đơn vị						Tỷ lệ số TTHC đã thiết lập QT
			Số TTHC	Số TTHC đã thiết lập quy trình	DVC mức độ 1	DVC mức độ 2	DVC mức độ 3	DVC mức độ 4	Số TTHC	Số TTHC đã thiết lập quy trình	DVC mức độ 1	DVC mức độ 2	DVC mức độ 3	DVC mức độ 4	
<b>I</b>	<b>Khối các sở:</b>	<b>2098</b>	<b>1758</b>	<b>1680</b>	<b>0</b>	<b>272</b>	<b>879</b>	<b>596</b>	<b>340</b>	<b>199</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>76</b>	<b>33</b>	<b>89.56</b>
1	BQL KKTCN	110	0	0	0	0	0	0	110	110	0	110	0	0	100.00
2	Sở Công Thương	126	126	126	0	52	67	7	0	0	0	0	0	0	100.00
3	Sở Du lịch	26	26	26	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	100.00
4	Sở GD&ĐT	73	71	71	0	0	38	33	2	0	0	0	0	0	97.26
5	Sở GTVT	120	109	105	0	83	2	20	11	11	0	11	0	0	96.67
6	Sở KH&ĐT	173	173	163	0	35	138	0	0	0	0	0	0	0	94.22
7	Sở KH&CN	60	60	47	0	0	0	60	0	0	0	0	0	0	78.33
8	Sở LĐTB&XH	108	83	83	0	0	56	27	25	25	0	0	25	0	100.00
9	Sở Ngoại vụ	6	3	3	0	0	2	1	3	3	0	0	3	0	100.00
10	Sở Nội vụ	95	59	41	0	0	56	2	36	0	0	0	36	0	43.16
11	Sở NN&PTNT	120	76	70	0	1	4	65	44	43	0	4	8	32	94.17
12	Sở Tài chính	33	31	13	0	0	28	3	2	2	0	0	2	0	45.45
13	Sở TN&MT	111	108	106	0	31	62	15	3	3	0	1	1	1	98.20
14	Sở TT&TT	37	37	37	0	0	0	37	0	0	0	0	0	0	100.00
15	Sở Tư pháp	115	95	90	0	29	38	28	20	2	0	15	1	0	80.00
16	Sở VH&TT	111	86	85	0	0	20	66	25	0	0	0	0	0	76.58
17	Sở Xây dựng	111	52	52	0	0	18	34	59	0	0	0	0	0	46.85

18	Sở Y tế	210	210	210	0	41	0	169	0	0	0	0	0	0	100.00
19	VP UBND tỉnh	353	353	352	0	0	350	3	0	0	0	0	0	0	99.72
<b>II</b>	<b>Khối cơ quan TW:</b>		<b>87</b>	<b>87</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>3</b>							
1	BHXH tỉnh		13	13		13									
2	Cảnh sát PCCC		21	21		1	17	3							
3	Công an tỉnh		26	26		9	17								
4	Cục Hải quan tỉnh		5	5	2	3									
5	Cục Thuế tỉnh		17	17	1	16									
6	Kho bạc Nhà nước		5	5		5									
	<b>TỔNG:</b>	<b>2098</b>	<b>1845</b>	<b>1767</b>	<b>3</b>	<b>319</b>	<b>913</b>	<b>599</b>	<b>340</b>						

**Phụ lục 2: TÌNH HÌNH SỐ HÓA SƠ TẠI TRUNG TÂM PVHCC TỈNH NĂM 2018**  
(Từ 01/01/2018 đến 31/12/2018)

STT	Tên đơn vị	Tổng số	Thực tuyển	BCCI	Đã số hóa	Chưa số hóa	Tỷ lệ số hóa hồ sơ
<b>I</b>	<b>Khối các sở:</b>	<b>64,870</b>	<b>24,438</b>	<b>6,990</b>	<b>33,029</b>	<b>413</b>	<b>98.77</b>
1	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	1,544	1,422	0	122		100.00
2	Sở Công thương	3,028	1,564	0	1,455	9	99.39
3	Sở Du lịch	760	423	0	320	17	94.96
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	1,607	262	0	1,312	33	97.55
5	Sở Giao thông vận tải	19,220	8	6,990	12,092	130	98.94
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4,968	409	0	4,464	95	97.92
7	Sở Khoa học và Công nghệ	70	46	0	24	0	100.00
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	2,801	2,269	0	531	1	99.81
9	Sở Ngoại vụ	256	243	0	13	0	100.00
10	Sở Nội vụ	384	202	0	174	8	95.60
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2,044	1,695	0	347	2	99.43
12	Sở Tài chính	1,675	1,580	0	89	6	93.68
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	12,723	12,022	0	675	26	96.29
14	Sở Thông tin và Truyền thông	145	92	0	53	0	100.00
15	Sở Tư pháp	8,996	118	0	8,829	49	99.45
16	Sở Văn hóa, Thể thao	730	41	0	689	0	100.00
17	Sở Xây dựng	1,483	221	0	1,238	24	98.10
18	Sở Y tế	2,008	1,821	0	176	11	94.12
19	Ban quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh	428	0	0	426	2	99.53
<b>II</b>	<b>Khối cơ quan TW:</b>	<b>3404</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>3303</b>	<b>63</b>	<b>98.13</b>
20	Bảo hiểm xã hội tỉnh	7	0	0	7	0	100.00
21	Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy	920	38	0	881	1	99.89
22	Công an tỉnh	2,472	0	0	2,410	62	97.49

23	Cục Thuế tỉnh	5	0	0	5	0	100.00
24	Cục Hải quan tỉnh	0	0	0	0	0	0.00
25	Kho bạc Nhà nước Tỉnh	0	0	0	0	0	0.00
	<b>Tổng</b>	<b>68,274</b>	<b>24,476</b>	<b>6,990</b>	<b>36,320</b>	<b>476</b>	<b>98.71</b>

**Phụ lục 3: TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM PV HCC NĂM 2019**  
(Từ 01/01/2018 đến 31/12/2018)

TT	Đơn vị	Tổng số	Hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ đã giải quyết			
			Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Tổng số	Đúng hạn	Trễ hạn	Tỷ lệ đúng hạn (%)
<b>I</b>	<b>Khối các sở:</b>	<b>64,880</b>	<b>716</b>	<b>419</b>	<b>297</b>	<b>64,164</b>	<b>62,697</b>	<b>1,467</b>	<b>97.77</b>
1	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	1,544	124	12	112	1,420	1,394	26	98.17
2	Sở Công thương	3,028	3	3	0	3,025	3,012	13	99.57
3	Sở Du lịch	764	14	12	2	750	744	6	99.2
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	1,606	34	22	12	1,572	1,528	44	97.2
5	Sở Giao thông vận tải	19,225	13	12	1	19,212	19,000	212	98.9
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4,970	142	24	118	4,828	4,583	245	94.93
7	Sở Khoa học và Công nghệ	70	1	1	0	69	68	1	98.55
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	2,801	14	14	0	2,787	2,669	118	95.77
9	Sở Ngoại vụ	256	0	0	0	256	256	0	100
10	Sở Nội vụ	384	27	12	15	357	347	10	97.19
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2,044	4	3	1	2,040	1,987	53	97.4
12	Sở Tài chính	1,675	16	12	4	1,659	1,615	44	97.35
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	12,725	155	144	11	12,570	12,331	239	98.1
14	Sở Thông tin và Truyền thông	142	0	0	0	142	139	3	97.89
15	Sở Tư pháp	8,996	21	9	12	8,975	8,663	312	96.52
16	Sở Văn hóa, Thể thao	730	3	2	1	727	721	6	99.17
17	Sở Xây dựng	1,482	89	83	6	1,393	1,291	102	92.68
18	Sở Y tế	2,010	49	47	2	1,961	1,935	26	98.67

19	BQL Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh	428	7	7	0	421	414	7	98.34
<b>II</b>	<b>Khối cơ quan TW:</b>	<b>3,404</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3,378</b>	<b>2,593</b>	<b>785</b>	<b>76.76</b>
20	Bảo hiểm xã hội tỉnh	7	1	0	1	6	6	0	100
21	Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy	920	25	22	3	895	834	61	93.18
22	Công an tỉnh	2,472	0	0	0	2,472	1,749	723	70.75
23	Cục Thuế tỉnh	5	0	0	0	5	4	1	80
24	Cục Hải quan tỉnh	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Kho bạc Nhà nước tỉnh	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>68,284</b>	<b>742</b>	<b>441</b>	<b>301</b>	<b>67,542</b>	<b>65,290</b>	<b>2,252</b>	<b>96.66</b>

**Phụ lục 4: TÌNH HÌNH TỔ CHỨC BỘ MÁY, NHÂN SỰ  
TẠI CÁC TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN**

TT	Tên đơn vị	Ban Giám đốc	Bộ phận Hành chính – Tổng hợp	Bộ phận Hỗ trợ giám sát	Bộ phận TN&TKQ		Quầy thu phí, lệ phí, ngân hàng
					Quầy thuộc phòng, ban chuyên môn	Quầy thuộc cơ quan TW	
1	Huyện A Lưới	2	3	1	6	2	1
2	Huyện Nam Đông	2	2	1	12	3	
3	Huyện Phong Điền	2	2	1	6	3	1
4	Huyện Phú Lộc	2	3	1	4	1	1
5	Huyện Phú Vang	2	3	2	6	3	1
6	Huyện Quảng Điền	2	4	1	6	2	1
7	Thành phố Huế	2	4	2	9	4	2
8	Thị xã Hương Thủy	2	4	1	9	3	1
9	Thị xã Hương Trà	2	3	1	4	2	1
	<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>9</b>



**Phụ lục 5: TÌNH HÌNH THIẾT LẬP QUY TRÌNH TTHC TẠI UBND CẤP HUYỆN NĂM 2018**  
(Số liệu cập nhật đến ngày 28 tháng 02 năm 2019)

TT	Đơn vị	Số TTHC	Tại Trung tâm PV HCC						Tại cơ quan, đơn vị						Tỷ lệ số TTHC đã thiết lập QT
			Số TTHC	Số TTHC đã thiết lập quy trình	DVC mức độ 1	DVC mức độ 2	DVC mức độ 3	DVC mức độ 4	Số TTHC	Số TTHC đã thiết lập quy trình	DVC mức độ 1	DVC mức độ 2	DVC mức độ 3	DVC mức độ 4	
1	UBND thị xã Hương Trà	363	261	259	0	13	241	7	102	84	1	30	66	5	94.49
2	UBND thị xã Hương Thủy	343	241	228	0	13	221	7	102	81	0	31	66	5	90.09
3	UBND thành phố Huế	343	241	223	0	12	222	7	102	84	0	31	66	5	89.50
4	UBND huyện Quảng Điền	339	237	237	0	12	218	7	102	99	0	31	66	5	99.12
5	UBND huyện Phú Vang	363	261	166	0	13	241	7	102	45	1	30	66	5	58.13
6	UBND huyện Phú Lộc	339	237	190	0	12	218	7	102	82	0	31	66	5	80.24
7	UBND huyện Phong Điền	357	264	228	0	16	241	7	93	83	1	27	64	1	87.11
8	UBND huyện Nam Đông	361	262	262	0	16	239	7	99	99	1	31	66	1	100.00
9	UBND huyện A Lưới	360	239	165	0	10	222	7	121	40	0	33	83	5	56.94
	<b>Tổng</b>	<b>3,168</b>	<b>2,243</b>	<b>1,958</b>	<b>0</b>	<b>117</b>	<b>2,063</b>	<b>63</b>	<b>925</b>	<b>697</b>	<b>4</b>	<b>275</b>	<b>609</b>	<b>37</b>	<b>83.81</b>

**Phụ lục 6: TÌNH HÌNH SỐ HÓA SƠ TẠI UBND CẤP HUYỆN NĂM 2018**  
(Từ 01/01/2018 đến 31/12/2018)

<b>TT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Tổng số</b>	<b>Trực tuyến</b>	<b>BCCI</b>	<b>Đã số hóa</b>	<b>Chưa số hóa</b>	<b>Tỷ lệ số hóa hồ sơ (%)</b>
1	UBND huyện A Lưới	3,952	281	0	3,668	3	92.81
2	UBND huyện Nam Đông	2,385	301	0	2,084	0	87.38
3	UBND huyện Phong Điền	11,921	2,969	0	5,655	3,297	47.44
4	UBND huyện Phú Lộc	9,502	1,052	0	8,450	0	88.93
5	UBND huyện Phú Vang	13,055	2,069	0	10,526	460	80.63
6	UBND huyện Quảng Điền	5,163	806	0	4,064	293	78.71
7	UBND thành phố Huế	26,955	2,478	0	24,160	317	89.63
8	UBND thị xã Hương Thủy	16,535	1,202	0	13,127	2,206	79.39
9	UBND thị xã Hương Trà	6,735	4,537	0	2,107	91	31.28
	<b>Tổng</b>	<b>96,203</b>	<b>15,695</b>	<b>0</b>	<b>73,841</b>	<b>6,667</b>	<b>76.76</b>

**Phụ lục 7: TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM HCC CẤP HUYỆN NĂM 2018  
(Từ 01/01/2018 đến 31/12/2018)**

TT	Đơn vị	Tổng số	Hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ đã giải quyết			
			Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Tổng số	Đúng hạn	Tỷ lệ đúng hạn	Trễ hạn
1	UBND huyện A Lưới	3,949	36	26	10	3,913	3,618	92.46	295
2	UBND huyện Nam Đông	2,387	3	3	-	2,384	2,373	99.54	11
3	UBND huyện Phong Điền	11,903	397	224	173	11,506	9,782	85.02	1,724
4	UBND huyện Phú Lộc	9,489	586	523	63	8,903	8,185	91.94	718
5	UBND Huyện Phú Vang	13,070	121	117	4	12,949	11,965	92.40	984
6	UBND huyện Quảng Điền	5,157	108	100	8	5,049	4,776	94.59	273
7	UBND thành phố Huế	26,967	1,332	320	1,012	25,635	22,087	86.16	3,548
8	UBND thị xã Hương Thủy	16,534	1,012	952	60	15,522	14,027	90.37	1,495
9	UBND thị xã Hương Trà	6,693	397	370	27	6,296	5,193	82.48	1,103
	<b>Tổng cộng</b>	<b>96,149</b>	<b>3,992</b>	<b>2,635</b>	<b>1,357</b>	<b>92,157</b>	<b>82,006</b>	<b>88.99</b>	<b>10,151</b>

**Phụ lục 8: TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI TRUNG TÂM HCC CẤP HUYỆN NĂM 2018 THEO LĨNH VỰC  
(Từ 01/01/2018 đến 31/12/2018)**

TT	Lĩnh vực chuyên môn	Tổng số	Hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ đã giải quyết			
			Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Tổng số	Đúng hạn	Tỷ lệ đúng hạn	Trễ hạn
1	Y tế - Dân tộc; An toàn thực phẩm và dinh dưỡng; Phòng, chống tham nhũng	1,021	-	-	-	1,021	1,000	97.94	21
2	Hộ tịch; chứng thực; bồi thường nhà nước; phổ biến, giáo dục pháp luật; Giao dịch bảo đảm	23,863	10	8	2	23,853	22,820	95.67	1,033
3	Giáo dục và Đào tạo	533	-	-	-	533	513	96.25	20
4	Văn hóa và Gia đình; viễn thông và Internet	230	-	-	-	230	207	90.00	23
5	Người có công với cách mạng; lao động - thương binh và xã hội; Bảo trợ xã hội	11,580	26	24	2	11,554	11,041	95.56	513
6	Nội vụ	1,001	2	1	1	999	983	98.40	16
7	Kinh tế; Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Lâm nghiệp; Lưu thông hàng hóa; Kinh doanh Khí	236	22	3	19	214	182	85.05	32
8	Tài nguyên - môi trường	202	3	1	2	199	158	79.40	41
9	Xây dựng, đô thị; Nhà ở và công sở; Quy hoạch	5,175	423	18	405	4,752	4,326	91.04	426
10	Tài chính - kế hoạch, kinh tế tập thể, hợp tác xã	7,576	21	7	14	7,555	7,304	96.68	251
11	Đất đai	43,613	3,483	2,572	911	40,130	32,389	80.71	7,741
12	Cấp, quản lý CMND; lĩnh vực đăng ký quản lý cư trú.	69	1	1	-	68	64	94.12	4
13	Đăng ký thuế, khai thuế	-	-	-	-	-	-	-	-

14	Giải quyết các chế độ BHXH; cấp số BHXH, thẻ bảo hiểm y tế	959	1	-	1	958	928	96.87	30
15	Dữ liệu khác	91	-	-	-	91	91	100.00	-
	<b>Tổng cộng</b>	<b>96,149</b>	<b>3,992</b>	<b>2,635</b>	<b>1,357</b>	<b>92,157</b>	<b>82,006</b>	<b>88.99</b>	<b>10,151</b>

**Phụ lục 9: TÌNH HÌNH THIẾT LẬP QUY TRÌNH TTHC TẠI UBND CẤP XÃ**  
(Cập nhật đến ngày 28/2/2019)

TT	Địa phương	Tổng số xã	Tổng số TTHC	Số TTHC đưa vào Bộ phận TN&TKO	DVC mức độ 1	DVC mức độ 2	DVC mức độ 3	DVC mức độ 4	Số TTHC đã thiết lập quy trình	Số TTHC chưa thiết lập quy trình	Tỷ lệ % số TTHC đã thiết lập quy trình	Số xã chưa thiết lập quy trình	Tỷ lệ % số TTHC đã thiết lập quy trình	Số quy trình đã thiết lập đúng	Số quy trình chưa thiết lập đúng	Tỷ lệ số quy trình đã được thiết lập đúng so với tổng số TTHC	Số xã có từ 1% đến dưới 50% số quy trình thiết lập đúng so với tổng số TTHC	Số xã có từ 50% đến dưới 100% số quy trình thiết lập đúng so với tổng số TTHC
1	Huyện A Lưới	21	4.295	4.295	2	2.142	2.043	108	1.895	2.400	44,12	8	44,12	1.498	397	34,88	-	12
2	Huyện Nam Đông	11	2.270	2.270	-	1.164	1.060	46	2.097	173	92,38	-	92,38	1.387	710	61,10	-	11
3	Huyện Phong Điền	16	3.400	3.400	2	1.714	1.604	80	3.042	145	89,47	1	89,47	3.041	1	89,44	1	15
4	Huyện Phú Lộc	18	3.790	3.790	14	1.938	1.786	52	2.037	1.753	53,75	-	53,75	453	1.584	11,95	18	-
5	Huyện Phú Vang	20	4.317	4.317	4	2.140	2.065	108	3.241	1.076	75,08	3	75,08	2.775	466	64,28	-	17
6	Huyện Quảng Điền	11	2.381	2.381	2	1.186	1.135	58	2.359	22	99,08	-	99,08	2.062	297	86,60	-	11
7	Thành phố Huế	27	5.432	5.432	6	3.213	1.565	648	2.732	2.509	50,29	1	50,29	2.196	536	40,43	25	1
8	Thị xã Hương Thủy	12	2.552	2.552	5	1.286	1.181	80	1.682	870	65,91	2	65,91	1.285	397	50,35	-	7
9	Thị xã Hương Trà	16	3.495	3.495	2	1.718	1.683	92	3.288	207	94,08	-	94,08	1.285	2.003	36,77	10	6
	<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>152</b>	<b>31.932</b>	<b>31.932</b>	<b>37</b>	<b>16.501</b>	<b>14.122</b>	<b>1.272</b>	<b>22.373</b>	<b>9.155</b>	<b>70,06</b>	<b>15</b>	<b>70,06</b>	<b>15.982</b>	<b>6.391</b>	<b>50,05</b>	<b>54</b>	<b>80</b>

**Phụ lục 10: TÌNH HÌNH SỐ HÓA HỒ SƠ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CẤP XÃ  
THÁNG 01, 02/2019  
(Từ 01/01/2019 đến 28/02/2019)**

<b>TT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Tổng số</b>	<b>Trực tuyến</b>	<b>BCCI</b>	<b>Đã số hóa</b>	<b>Chưa số hóa</b>	<b>Tỷ lệ số hóa hồ sơ</b>	<b>Số đơn vị không số hóa hồ sơ</b>	<b>Số đơn vị số hóa hồ sơ &lt;50% HS phải SH</b>	<b>Số đơn vị số hóa HS từ 50-100%</b>
1	Huyện A Lưới	471	0	0	34	437	7.22	18	3	0
2	Huyện Nam Đông	793	0	0	510	283	64.31	4	1	6
3	Huyện Phong Điền	1920	0	0	0	1920	0.00	16	0	0
4	Huyện Phú Lộc	5223	6	0	0	5217	0.00	17	0	0
5	Huyện Phú Vang	4631	0	0	786	3845	16.97	12	5	3
6	Huyện Quảng Điền	3101	0	0	234	2867	7.55	8	3	0
7	Thành phố Huế	2114	0	0	55	2059	2.60	24	2	1
8	Thị xã Hương Thủy	1741	0	0	0	1741	0.00	12	0	0
9	Thị xã Hương Trà	2328	0	0	1399	929	60.09	2	6	8
	<b>Tổng cộng</b>	<b>22,322</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>3,018</b>	<b>19,298</b>	<b>13.52</b>	<b>113</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

**Phụ lục 11: TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CẤP XÃ  
THÁNG 01, 02/2019  
(Từ 01/01/2019 đến 28/02/2019)**

TT	Đơn vị	Tổng số	Hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ đã giải quyết				
			Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Tổng số	Đúng hạn	Trễ hạn	Tỷ lệ đúng hạn	Số đơn vị có cập nhật hồ sơ (> 70hs QG/tháng)
1	Huyện A Lưới	177	8	3	5	169	164	5	97.04	0
2	Huyện Nam Đông	405	9	4	5	396	392	4	98.99	0
3	Huyện Phong Điền	933	188	97	91	745	625	120	83.89	2
4	Huyện Phú Lộc	2,828	172	166	6	2,656	2,615	41	98.46	8
5	Huyện Phú Vang	2,618	99	14	85	2,519	2,417	102	95.95	9
6	Huyện Quảng Điền	1,784	29	17	12	1,755	1,728	27	98.46	4
7	Thành phố Huế	1,043	113	40	73	930	725	205	77.96	0
8	Thị xã Hương Thủy	912	20	12	8	892	864	28	96.86	2
9	Thị xã Hương Trà	1,238	20	11	9	1,218	1,138	80	93.43	2
	<b>Tổng cộng</b>	<b>11,938</b>	<b>658</b>	<b>364</b>	<b>294</b>	<b>11,280</b>	<b>10,668</b>	<b>612</b>	<b>94.57</b>	<b>27</b>



**Phụ lục 12: THEO DÕI TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG  
tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các xã, phường, thị trấn  
(cập nhật 28/02/2019)**

TT	Địa phương	Đơn vị làm điểm	Đã Khai trương BP TN&TKQ hiện đại (theo BC cấp huyện)	Thiết lập quy trình đúng >50%	Cập nhật > 70 hồ sơ/tháng	Tạo tài người sử dụng lần đầu	Số hóa hồ sơ >50% hồ sơ phải số hóa
<b>Tổng: 152 Đv</b>		<b>20</b>	<b>120</b>	<b>80</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
1	Thị trấn A Lưới	X	X	X			
2	Xã A Đót			X			
3	Xã A Ngo	X	X	X			
4	Xã A Roàng			X			
5	Xã Bắc Sơn			X			
6	Xã Đông Sơn			X			
7	Xã Hồng Bắc						
8	Xã Hồng Hạ			X			
9	Xã Hồng Kim			X			
10	Xã Hồng Quảng			X			
11	Xã Hồng Thái			X			
12	Xã Hồng Thượng						
13	Xã Hồng Thủy						
14	Xã Hồng Trung						
15	Xã Hồng Vân						
16	Xã Hương Lâm						
17	Xã Hương Nguyên						
18	Xã Hương Phong			X			
19	Xã Nhâm						
20	Xã Phú Vinh						
21	Xã Sơn Thủy			X			
<b>Huyện A Lưới: 21 Đv</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Thị trấn Khe Tre			X			
2	Xã Hương Giang	X	X	X			X
3	Xã Hương Hòa		X	X			X
4	Xã Hương Hữu		X	X			
5	Xã Hương Lộc		X	X			X

6	Xã Hương Phú	X	X	X			X
7	Xã Hương Sơn		X	X			
8	Xã Thượng Long			X			X
9	Xã Thượng Lộ		X	X			X
10	Xã Thượng Nhật			X			
11	Xã Thượng Quảng		X	X			
<b>Huyện Nam Đông: 11 Đv</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
1	Thị trấn Phong Điền	X	X	X			
2	Xã Phong Hiền		X	X	X		
3	Xã Phong An		X	X			
4	Xã Phong Sơn		X	X			
5	Xã Phong Xuân		X	X			
6	Xã Phong Mỹ		X	X			
7	Xã Phong Thu		X	X			
8	Xã Phong Hòa		X	X			
9	Xã Phong Bình	X	X	X	X		
10	Xã Phong Chương		X	X			
11	Xã Điền Hương		X	X			
12	Xã Điền Môn		X	X			
13	Xã Điền Lộc		X	X			
14	Xã Điền Hòa		X	X			
15	Xã Điền Hải		X	X			
16	Xã Phong Hải		X	X			
<b>Huyện Phong Điền: 16 Đv</b>		<b>2</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Thị trấn Lăng Cô		X				
2	Thị trấn Phú Lộc		X		X		
3	Xã Lộc An		X		X		
4	Xã Lộc Bình		X				
5	Xã Lộc Bồn	X	X		X		
6	Xã Lộc Điền		X		X		
7	Xã Lộc Hòa		X				
8	Xã Lộc Sơn		X		X		
9	Xã Lộc Thủy						
10	Xã Lộc Tiến						
11	Xã Lộc Trì		X		X		
12	Xã Lộc Vĩnh		X				
13	Xã Vĩnh Giang		X				
14	Xã Vĩnh Hải		X				
15	Xã Vĩnh Hiền	X	X		X		

16	Xã Vinh Hưng		X		X		
17	Xã Vinh Mỹ		X				
18	Xã Xuân Lộc		X				
<b>Huyện Phú Lộc: 18 Đv</b>		<b>2</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Thị trấn Phú Đa		X	X	X		
2	Thị trấn Thuận An	X	X	X			
3	Xã Phú An		X	X	X		
4	Xã Phú Diên		X	X			
5	Xã Phú Dương		X	X	X		
6	Xã Phú Hải		X	X			
7	Xã Phú Hồ	X	X	X			
8	Xã Phú Lương		X	X	X		
9	Xã Phú Mậu		X	X	X		
10	Xã Phú Mỹ		X	X			X
11	Xã Phú Thanh		X	X			
12	Xã Phú Thuận			X			
13	Xã Phú Thượng	X	X	X	X		X
14	Xã Phú Xuân						
15	Xã Vinh Thanh						
16	Xã Vinh An		X	X	X		
17	Xã Vinh Hà		X	X	X		
18	Xã Vinh Phú						
19	Xã Vinh Thái		X	X			
20	Xã Vinh Xuân		X	X	X		X
<b>Huyện Phú Vang: 20 Đv</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
1	Thị trấn Sịa		X	X	X		
2	Xã Quảng An		X	X	X		
3	Xã Quảng Công		X	X			
4	Xã Quảng Lợi		X	X			
5	Xã Quảng Ngạn	X	X	X			-
6	Xã Quảng Phú		X	X	X		
7	Xã Quảng Phước		X	X			
8	Xã Quảng Thái		X	X			
9	Xã Quảng Thành	X	X	X			
10	Xã Quảng Thọ		X	X	X		
11	Xã Quảng Vinh		X	X			
<b>Huyện Quảng Điền: 11 Đv</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Phường An Cựu		X				
2	Phường An Đông		X				

3	Phường An Hòa						
4	Phường An Tây		X				
5	Phường Hương Long		X				
6	Phường Hương Sơ						
7	Phường Kim Long		X				
8	Phường Phú Bình		X				
9	Phường Phú Cát		X				
10	Phường Phú Hậu		X				
11	Phường Phú Hiệp		X				
12	Phường Phú Hòa						
13	Phường Phú Hội		X				
14	Phường Phú Nhuận		X				
15	Phường Phú Thuận		X				
16	Phường Phước Vĩnh	X	X				
17	Phường Phường Đúc		X				
18	Phường Tây Lộc		X				
19	Phường Thuận Hòa		X				
20	Phường Thuận Lộc	X	X				
21	Phường Thuận Thành		X				
22	Phường Thủy Biều		X				
23	Phường Thủy Xuân		X				
24	Phường Trường An		X				
25	Phường Vĩnh Ninh		X				X
26	Phường Vỹ Dạ		X				
27	Phường Xuân Phú		X				
<b>Thành phố Huế: 27 Đv</b>		<b>2</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
1	Phường Phú Bài						
2	Phường Thủy Châu		X				
3	Phường Thủy Dương	X	X		X		
4	Phường Thủy Lương		X	X	X		
5	Phường Thủy Phương		X				
6	Xã Dương Hòa		X	X			
7	Xã Phú Sơn	X	X				
8	Xã Thủy Bằng		X	X			
9	Xã Thủy Phù		X	X			
10	Xã Thủy Tân		X	X			
11	Xã Thủy Thanh		X	X			
12	Xã Thủy Vân		X	X			
<b>Thị xã Hương Thủy: 12 Đv</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

1	Phường Hương An	X	X				
2	Phường Hương Chữ		X	X			X
3	Phường Hương Hồ		X				
4	Phường Hương Văn		X	X			
5	Phường Hương Vân		X	X			X
6	Phường Hương Xuân	X	X	X	X		X
7	Phường Tứ Hạ		X	X			
8	Xã Bình Điền		X				X
9	Xã Bình Thành		X				X
10	Xã Hải Dương		X	X			X
11	Xã Hồng Tiến		X				
12	Xã Hương Bình		X				
13	Xã Hương Phong		X				
14	Xã Hương Toàn		X				
15	Xã Hương Thọ		X				X
16	Xã Hương Vinh	X	X		X		X
<b>Thị xã Hương Trà: 16 Đv</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>