

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: ~~1987~~/UBND-NC

Phú Yên, ngày 11 tháng 4 năm 2024

V/v khẩn trương cải thiện, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh (PAPI) năm 2024

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Ngày 02/4/2024, Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học - Kỹ thuật Việt Nam, Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Chương trình phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP), đã phối hợp đồng tổ chức công bố kết quả Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) ở Việt Nam năm 2023.

Kết quả đánh giá chỉ số PAPI tỉnh Phú Yên năm 2023 đạt 40,42/80 điểm (giảm 0,32 điểm so với năm 2022); xếp vị thứ 50/61 tỉnh, thành phố (tụt 03 bậc so với năm 2022), thuộc nhóm thấp. Điểm cao nhất là 46,04 điểm (Thừa Thiên Huế), thấp nhất là 38,97 (Đắk Nông).

Để nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh năm 2024, nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội; cải thiện và nâng cao chất lượng sống cho người dân, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiên cứu Báo cáo phân tích kết quả Chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh Phú Yên¹, nghiêm túc phân công, xác định trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và cá nhân trong việc triển khai các giải pháp khắc phục những hạn chế; tăng cường kỷ luật, kỷ cương của đội ngũ CBCCVN, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân, tổ chức. Cụ thể:

I. Tiếp tục nghiêm túc thực hiện hiệu quả Đề án nâng cao chỉ số PAPI tỉnh Phú Yên đến năm 2020, định hướng đến năm 2025 được ban hành kèm theo Quyết định 1296/QĐ-UBND ngày 21/8/2019 của UBND tỉnh và Quyết định số 915/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của UBND tỉnh về phê duyệt Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh Phú Yên năm 2021 và giai đoạn 2021-2025; trong đó, chú trọng đến các nội dung sau đây:

- Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã nghiên cứu kết quả báo cáo PAPI và rà soát, đánh giá, phân tích làm rõ nguyên nhân và đề ra nhiệm vụ,

¹ Báo cáo số 77/BC-SNV ngày 03/4/2024 của Sở Nội vụ, được gửi kèm theo Công văn này và dữ liệu chỉ số PAPI của tỉnh tại website: <https://papi.org.vn>

giải pháp cụ thể, gắn với trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân. Lượng hóa các nhiệm vụ, đề ra các chỉ tiêu cụ thể cho từng nội dung thuộc ngành, địa phương mình phụ trách và theo dõi đánh giá kết quả thực hiện thường xuyên.

- Tuyên truyền sâu rộng đến toàn thể CBCCVC về ý nghĩa, nội dung của Chỉ số PAPI và trách nhiệm của các cơ quan nhà nước và của cá nhân mỗi cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan nhà nước.

- Đổi mới và đa dạng hình thức thông tin, tuyên truyền đến người dân về chủ trương, chính sách, quy định của pháp luật. Tăng cường công khai, minh bạch về quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, về thu, chi ngân sách địa phương và việc giải quyết các chế độ chính sách an sinh xã hội cho người dân.

- Tăng cường tập huấn nâng cao kỹ năng tiếp xúc, giải trình với người dân của đội ngũ CBCCVC. Tiếp tục cải thiện văn hóa công vụ gắn với nền hành chính phục vụ, tuyên truyền hình ảnh, những hoạt động, kết quả tích cực của cơ quan, đơn vị, tạo thiện cảm cho người dân.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, trách nhiệm giải trình, đối thoại với người dân; tạo điều kiện thuận lợi để người dân được tham gia đối thoại tại cấp cơ sở và tham gia đóng góp ý kiến về các vấn đề bức xúc của người dân. Kịp thời giải quyết các kiến nghị của người dân đảm bảo đúng quy định pháp luật, tránh khiếu nại vượt cấp, kéo dài.

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng hoạt động thanh tra, kiểm tra công vụ; thường xuyên kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở, nhất là các bộ phận trực tiếp tiếp xúc, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chỉ thị số 39-CT/TU ngày 15/12/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

- Quan tâm, ưu tiên một khoản kinh phí phù hợp để đầu tư cơ sở vật chất phục vụ hoạt động công vụ, phục vụ CCHC; đặc biệt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp tối thiểu phải trang bị đầy đủ máy móc, thiết bị cần thiết đảm bảo được việc giải quyết công việc ngày một nhanh và tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp.

- Quyết tâm trong đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; đẩy nhanh việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với trường hợp để xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC.

- UBND cấp huyện chỉ đạo và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị và UBND cấp xã: Thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội và các chính sách về bồi thường đất đai, hoa màu, hỗ trợ tái định cư cho người dân; thực hiện nghiêm túc các quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu biết và thực hiện được các quy định pháp luật liên quan đến đời sống; nâng cao ý thức về quyền lợi, nghĩa vụ trong việc tham gia vào đời

sống chính trị tại cơ sở, cùng tham gia vào phòng, chống tham nhũng trong các cơ quan hành chính nhà nước.

II. Tập trung cải thiện các chỉ số nội dung điểm thấp, nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong việc giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai, xây dựng, bồi thường, giải phóng mặt bằng, tư pháp; dịch vụ khám chữa bệnh, giáo dục, cung cấp điện nước, giải quyết việc làm, an ninh trật tự, khiếu nại, tố cáo. Nhiệm vụ cụ thể đối với từng chỉ số nội dung như sau:

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

- Sở Nội vụ hướng dẫn và kiểm tra UBND cấp huyện, cấp xã trong việc thực hiện bầu cử chức danh trưởng thôn, buôn, khu phố đảm bảo đúng quy định, chất lượng và dân chủ.

- UBND cấp huyện, cấp xã:

+ Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

+ Triển khai thực hiện nghiêm túc và tạo điều kiện thuận lợi để nhân dân tham gia, nhất là các nội dung như: Vận động nhân dân tự nguyện tham gia, đóng góp kinh phí xây mới, sửa chữa công trình công cộng; công khai các khoản đóng góp tự nguyện theo quy định.

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

- Sở Tư pháp tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật theo kế hoạch đã được phê duyệt. Theo dõi, hướng dẫn công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương, đa dạng hóa các hình thức công khai chính sách, pháp luật hiện hành để người dân có cơ hội tiếp cận các thông tin chính sách pháp luật và dịch vụ tư pháp.

- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội tiếp tục hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình rà soát, xét duyệt và công khai các hộ nghèo, cận nghèo, hộ mới thoát nghèo và giải quyết các chế độ chính sách xã hội theo đúng quy trình, thủ tục quy định.

- Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì, phối hợp các cơ quan có liên quan tăng cường chỉ đạo và thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện niêm yết công khai, minh bạch, kịp thời các quy hoạch - kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng, khung giá bồi thường, hỗ trợ khi thu hồi đất; các quy định, chính sách liên quan đến bồi thường, hỗ trợ, giải tỏa, tái định cư,... nhất là khi có sự điều chỉnh quy hoạch; đa dạng hóa các kênh thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận. Kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện thu hồi đất, bồi thường, giải phóng mặt bằng, quy trình cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất...; Tiếp tục rà soát các cơ chế chính sách về đất đai còn bất cập để đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế.

- UBND cấp xã thực hiện công khai, minh bạch theo Pháp lệnh dân chủ cơ sở ở xã, phường, thị trấn và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Luật Đất đai, Luật Ngân sách Nhà nước, Luật Tiếp cận thông tin nhằm đảm bảo “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng”.

3. Chỉ số nội dung “Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân”

- Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai các quy định về trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; cụ thể hóa trách nhiệm, phân công việc thực hiện nhiệm vụ giải trình trong nội quy, quy chế làm việc; tăng cường kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm giải trình trước Nhân dân. Thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định, ban hành quy chế hoạt động, công khai nội quy, lịch tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân, trên Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

- Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tăng cường kiểm tra, hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong cơ quan nhà nước.

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

- Thanh tra tỉnh thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng của các sở, ngành, UBND cấp huyện và các đơn vị thuộc quyền quản lý của UBND tỉnh. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị phụ trách. Thực hiện các giải pháp phòng chống, kiểm soát tham nhũng trong các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Sở Nội vụ tiếp tục nâng cao chất lượng trong công tác thi tuyển công chức; hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tuyển dụng viên chức; tăng cường kiểm tra việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật hành chính trong hoạt động công vụ; đổi mới nội dung, phương thức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực và đạo đức công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức để đáp ứng yêu cầu công tác và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Sở Y tế có giải pháp cụ thể hướng dẫn các bệnh viện và hệ thống y tế tuyến huyện thực hiện tốt việc tuyên truyền, xây dựng hình ảnh, văn hóa cơ quan, đơn vị; công khai niêm yết các quy trình, kinh phí khám chữa bệnh; tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, góp phần đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện công khai, minh bạch về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước đảm bảo theo quy định pháp luật. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp.

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

- Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, địa phương tăng cường rà soát, kịp thời công bố, công khai các TTHC và cập nhật kịp thời trên Cơ sở dữ liệu TTHC quốc gia. Tăng cường kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và năng lực, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

- Các cơ quan, đơn vị xây dựng triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với chuyển đổi số dịch vụ công trên địa bàn.

- Sở Tài nguyên và Môi trường thường xuyên chỉ đạo các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện, nâng cao trách nhiệm trong công tác phối hợp, hướng dẫn giải quyết hồ sơ TTHC đất đai, đảm bảo tỷ lệ hồ sơ đúng hạn theo quy định; thường xuyên kiểm tra, kịp thời tháo gỡ những vướng mắc, chấn chỉnh những biểu hiện tiêu cực trong thực thi công vụ.

- UBND cấp huyện tăng cường kiểm tra, đánh giá các phòng, ban chuyên môn và UBND cấp xã trong công tác giải quyết hồ sơ TTHC, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hạn hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân; xử lý nghiêm trách nhiệm của cán bộ, công chức để xảy ra tình trạng chậm trễ hồ sơ, những nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức. UBND các xã, phường, thị trấn đẩy mạnh giải quyết tốt các TTHC trên các lĩnh vực liên quan đến người dân như: Chứng thực, đất đai, hộ tịch...; tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Thực hiện niêm yết công khai các TTHC đã được công bố tại trụ sở, bộ phận một cửa, trên Trang thông tin điện tử địa phương,...

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

- Sở Y tế chủ trì triển khai các giải pháp cụ thể, đồng bộ nhằm: (1) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công của ngành, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thông tin ngành y tế nhằm cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; (2) Tăng cường tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế, nâng cao tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế; (3) Nâng cấp cơ sở vật chất, thiết bị, nguồn nhân lực ngành y tế, bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ y tế có chất lượng. Tiếp tục rà soát lại toàn bộ hệ thống Bệnh viện công lập tuyến cấp huyện; (4) Cải thiện thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sỹ và nhân viên y tế; tăng cường tập huấn nâng cao kỹ năng hướng dẫn, giải thích cho bệnh nhân và người nhà hiểu quy trình, kinh phí khám chữa bệnh.

- Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì thực hiện các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo, đặc biệt các vùng còn nhiều khó khăn hoặc quá tải; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức. Nghiên cứu, đề xuất đẩy mạnh xã hội hoá các cơ sở giáo dục để mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu của xã hội.

- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn rà soát, cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước nông thôn trên địa bàn toàn tỉnh; chủ trì, phối hợp với các sở ngành, địa phương thực hiện đảm bảo nguồn nước sạch cho người dân, đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch cho nhân dân.

- Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các sở ngành, địa phương tăng cường quản lý, cải thiện chất lượng cung cấp điện đáp ứng tốt cho nhu cầu sản xuất và sinh hoạt của người dân.

- Sở Giao thông vận tải chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương thực hiện cải tạo, sửa chữa, nâng cấp hệ thống đường giao thông; phối hợp với Công an tỉnh kiên quyết xử phạt tình trạng xe chở quá tải, gây ô nhiễm khói bụi.

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

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

- UBND cấp huyện, cấp xã quan tâm hơn đến chất lượng nguồn nước và không khí để có những hành động kịp thời, trong đó cần huy động người dân tham gia cải thiện điều kiện môi sinh tại khu dân cư.

- Sở Tài nguyên và Môi trường tăng cường các giải pháp bảo vệ môi trường, nhằm nâng cao chất lượng không khí và chất lượng nước. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm và kịp thời các hành vi không tuân thủ cam kết bảo vệ môi trường của doanh nghiệp trên địa bàn; nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới quan trắc môi trường để chủ động trong công tác kiểm soát, cảnh báo chất lượng môi trường, không khí, nước.

8. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”

- Sở Thông tin và Truyền thông:

+ Chủ trì tham mưu nâng cao hiệu quả của việc xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số. Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương cải thiện chất lượng Công dịch vụ công, các trang thông tin điện tử của các cơ quan, địa phương; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức. Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Công dịch vụ công tỉnh, tạo điều kiện tốt nhất cho tổ chức và công dân có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi làm các thủ tục hành chính.

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh tiếp tục thông tin tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Công thông tin điện tử của tỉnh, trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật của tỉnh đối với quyền lợi, nghĩa vụ của người dân.

- Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Công thông tin điện tử của tỉnh; trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, UBND các cấp trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật.

III. Phát huy vai trò giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội các cấp và tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội trong quá trình triển khai thực hiện.

Đề nghị Mặt trận TQVN tỉnh và các tổ chức đoàn thể, chính trị - xã hội phối hợp chặt chẽ với chính quyền các cấp tăng cường công tác tuyên truyền cải cách hành chính, phổ biến pháp luật và các quy định về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; tiếp thu, giải thích kịp thời tất cả các kiến nghị của người dân; đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân; đồng thời lồng ghép với công tác dân vận để người dân cùng phối hợp thực hiện.

Các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện báo cáo UBND tỉnh định kỳ kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao (qua Sở Nội vụ, lồng ghép vào báo cáo tình hình thực hiện cải cách hành chính trước ngày 20 hàng tháng) để theo dõi, chỉ đạo.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh
- Các Ban HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Báo Phú Yên, Đài PT và TH tỉnh;
- Chánh, các PCVP.UBND tỉnh;
- Lưu: VT, SNV, NC.



KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Tấn Hồ