

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện Chỉ thị số 33/CT-TTg và Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 17/02/2023 của UBND tỉnh về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh**

Theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 627/SNV-XDCQ ngày 18/4/2023 về việc báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 33/CT-TTg ngày 26/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 17/02/2023 của UBND tỉnh về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2023, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh (*sau đây viết tắt là Văn phòng*) báo cáo như sau:

#### **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh về: Chương trình, kế hoạch công tác của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch UBND tỉnh; kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương; tổ chức, quản lý và công bố các thông tin chính thức về hoạt động của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh; đầu mối Cổng Thông tin điện tử, kết nối hệ thống thông tin hành chính điện tử phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh; quản lý Công báo điện tử và phục vụ các hoạt động chung của UBND tỉnh; giúp Chủ tịch UBND và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo thẩm quyền; quản lý công tác quản trị nội bộ của Văn phòng.

Văn phòng làm việc theo chế độ Thủ trưởng, hiện có Chánh Văn phòng, 03 Phó Chánh Văn phòng, 05 phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Ban Tiếp công dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và 01 đơn vị sự nghiệp trực thuộc là Trung tâm Công báo và Tin học.

Những năm qua, công tác dân vận chính quyền của Văn phòng UBND tỉnh có chuyển biến tích cực. Đảng ủy luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác dân vận chính quyền, đặc biệt là việc xây dựng và triển khai mô hình “Dân vận khéo” luôn được chú trọng, thực hiện thường xuyên, kịp thời và hiệu quả, góp phần thực hiện tốt công tác dân vận của tỉnh trong thời gian qua.

Bên cạnh đó, nhiệm vụ công tác của Văn phòng rất nặng nề, khối lượng công việc phải xử lý rất lớn, nhưng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Văn phòng đã phát huy dân chủ, đoàn kết, thống nhất, nỗ lực vượt qua khó khăn, nâng cao chất lượng tham mưu, tổng hợp, phục vụ sự chỉ đạo,

điều hành của UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh, đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

## II. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO

1. Trong những năm qua, Đảng ủy, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh luôn quan tâm tổ chức quán triệt, triển khai và thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 33/CT-TTg ngày 26/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản của Đảng, Nhà nước về công tác dân vận, đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” thông qua Hội nghị của tổ chức Đảng; Hội nghị cán bộ, công chức hàng năm; các cuộc họp, các buổi giao ban và buổi sinh hoạt chuyên đề, định kỳ của các chi bộ và các tổ chức đoàn thể trong cơ quan. Qua đó, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan và các đơn vị trực thuộc đã nhận thức vai trò, tầm quan trọng của công tác dân vận trong tình hình mới, từ đó góp phần tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội; đảm bảo quốc phòng, an ninh, ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội trong việc thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị.

Để triển khai thực hiện công tác dân vận chính quyền trong năm 2022 và năm 2023, Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản triển khai thực hiện, như: Chương trình công tác của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 02/QĐ-VP ngày 04/01/2022 và Quyết định số 06/QĐ-VP ngày 13/01/2023*); Kế hoạch số 2156/KH-VP ngày 30/12/2021 về thực hiện nâng cao hiệu quả công tác dân vận trong tình hình mới; Kế hoạch số 495/KH-VP ngày 29/3/2022 về thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2022 và Kế hoạch số 236/KH-VP ngày 22/02/2023 về thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2023.

Phối hợp với Ban Chấp hành Công đoàn cơ sở tham mưu Đảng ủy Văn phòng tổ chức thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền, quy chế dân chủ cơ sở theo quy định tại Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính phủ; triển khai xây dựng mô hình công tác dân vận khéo tại 02 đơn vị thường xuyên tiếp xúc, làm việc với dân là: Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

Theo nhiệm vụ được UBND tỉnh giao về kiểm soát thủ tục hành chính của tỉnh và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh (*sau đây viết tắt là Trung tâm*), Văn phòng luôn gắn nhiệm vụ với việc thực hiện công tác dân vận khéo, đã tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 quy định mức thu phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh khi thực hiện các TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; tham mưu UBND tỉnh ban hành nhiều Quyết định như: Quyết định số 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022 triển khai thực hiện cơ chế thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận

một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho một số sở tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh; Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 41/2022/QĐ-UBND*) và Quyết định ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND*) ... và nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành khác của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đảng ủy, lãnh đạo Văn phòng đã lãnh đạo, chỉ đạo và ban hành các Nghị quyết của Đảng ủy, của cơ quan và ban hành các quyết định, kế hoạch về củng cố, kiện toàn tổ chức phân công trách nhiệm lãnh đạo Văn phòng theo dõi, chỉ đạo công tác dân vận, phân định rõ trách nhiệm, thẩm quyền chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; quy định về giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức; quy định văn hóa công sở... nhằm nâng cao năng lực quản lý, thực thi nhiệm vụ, sửa đổi lề lối làm việc, nêu cao tinh thần và đạo đức của cán bộ, công chức, viên chức, chống quan liêu, cửa quyền, sách nhiễu, gàn dân và vì Nhân dân để phục vụ; ban hành và tổ chức thực hiện nghiêm Quyết định số 81/QĐ-VP ngày 06/9/2016 Quy định trách nhiệm và xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc diện Văn phòng UBND tỉnh quản lý trong việc thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao; ban hành nhiều văn bản về Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế bảo vệ bí mật nhà nước; Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức và người lao động tại Văn phòng UBND tỉnh; Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn; Kế hoạch về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; Kế hoạch phòng, chống tham nhũng... để làm cơ sở thực hiện tốt các quy định của Đảng, Nhà nước về công tác dân vận tại Văn phòng UBND tỉnh.

Hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh đều ban hành các quyết định, kế hoạch và tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Sau khi kiểm tra, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ban hành kết luận và thực hiện hậu kiểm đảm bảo theo quy định, đồng thời kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh những thiếu sót phát hiện qua kiểm tra. Thường xuyên phối hợp rà soát, đánh giá về thời gian giải quyết từng thủ tục hành chính của các sở, ban ngành để tiếp tục đề xuất UBND tỉnh phê duyệt rút ngắn thời gian giải quyết đưa vào thực hiện tại Trung tâm nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính... .

### **III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

1. Thực hiện các nội dung trọng tâm công tác dân vận theo Chỉ thị số 33/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 30/KH-UBND của

UBND tỉnh, Văn phòng đã ban hành: Kế hoạch số 2156/KH-VP ngày 30/12/2021 về thực hiện nâng cao hiệu quả công tác dân vận trong tình hình mới, Kế hoạch số 495/KH-VP ngày 29/3/2022 về thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2022 và Kế hoạch số 236/KH-VP ngày 22/02/2023 về thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2023; đồng thời, triển khai xây dựng mô hình công tác dân vận khéo tại Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

## **2. Công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính**

### **a) Công tác tham mưu chỉ đạo, điều hành**

- Hàng năm, Văn phòng tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời, đầy đủ các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, trong đó tập trung đẩy mạnh cải cách TTHC, cụ thể: Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm, Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm, Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và Kế hoạch về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm trên địa bàn tỉnh.

- Thực hiện Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của UBND tỉnh, hàng năm, Văn phòng đều ban hành các quyết định kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh .

- Trong năm 2022 và quý I/2023, đã tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố 72 TTHC mới ban hành, 79 TTHC sửa đổi, bổ sung, 38 TTHC thay thế, 28 TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, cấp huyện

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực Bảo hiểm xã hội đối với 07 TTHC thuộc 03 lĩnh vực của Bảo hiểm Xã hội tỉnh vào thực hiện tại Trung tâm kể từ ngày 01/3/2022 (*Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 22/02/2022*).

- Đề xuất UBND tỉnh xem xét, lựa chọn thực hiện cơ chế thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho một số cơ quan có số lượng ít hồ sơ phát sinh hàng ngày. Trên cơ sở đó, đã tham mưu UBND tỉnh chuyển giao cho Bưu điện tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho 07 Sở có số lượng hồ sơ phát sinh thấp tại Trung tâm, kể từ ngày 01/4/2022 (*tại Quyết định số 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022*).

- Thực hiện đăng tải, công khai kịp thời TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định. Công khai kịp thời, đầy đủ hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC,

phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC, quy trình tiếp nhận xử lý hồ sơ, trả kết quả trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (*hiện nay là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh*) để tổ chức, công dân thuận tiện tra cứu, tìm hiểu.

b) Kết quả thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh, từ ngày 01/6/2022, Trung tâm bắt đầu triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân, cùng với số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, Trung tâm tích cực phối hợp với các sở ngành tập trung triển khai thực hiện đồng bộ 25 dịch vụ công thiết yếu theo yêu cầu của Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng thời, Văn phòng phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức tập huấn, hướng dẫn UBND cấp huyện, cấp xã thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ TTHC, đảm bảo cấp huyện đưa vào thực hiện từ ngày 01/12/2022, cấp xã từ ngày 01/6/2023.

c) Kết quả cải cách TTHC

- Từ đầu năm 2022 đến hết Quý I/2023, số lượng hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là hơn 140.000 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả hơn 115.000 hồ sơ; trong đó, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn của các sở, ban ngành đạt chất lượng cao, bình quân đạt 98%-99%/năm; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân có sự cải thiện đáng kể, đạt gần 92% (*tăng gần 30% so với trước khi đưa vào thực hiện tại Trung tâm*). Các hồ sơ liên thông trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh được Trung tâm tiếp nhận, luân chuyển, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời, nhanh chóng, phần lớn hồ sơ đều giải quyết trước hạn và đúng hạn, được doanh nghiệp rất hài lòng. Mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn đạt tỷ lệ trên 99%.

- Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính:

+ Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến qua được các sở, ban ngành quan tâm đẩy mạnh; đã tiếp nhận, giải quyết hơn 45.000 hồ sơ trực tuyến (*thực hiện đối với các sở, riêng đất đai của hộ gia đình, cá nhân chưa thực hiện trực tuyến*), giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại, đồng thời giảm phiền hà, tiêu cực trong giải quyết TTHC. Văn phòng UBND tỉnh có công văn gửi các cơ quan, đơn vị rà soát, đề

xuất bổ sung các dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4, trên cơ sở đó tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt để tăng số lượng dịch vụ công trực tuyến.

+ Đẩy mạnh phương thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; đã tiếp nhận hơn 11.000 hồ sơ nộp qua đường Bưu chính và hơn 14.500 hồ sơ được trả kết quả qua đường Bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

- Tổ chức làm việc ngày thứ 7 hàng tuần để trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân từ ngày 16/4/2022 cho đến ngày 19/11/2022.

- Đẩy mạnh triển khai thực hiện việc thanh toán điện tử, thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trong lĩnh vực đất đai thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, với số tiền thanh toán đạt hơn hơn 50 tỷ đồng.

d) Cải cách TTHC trong lĩnh vực “Tàu cá” tiếp tục mang lại lợi ích thiết thực cho người dân

Hiện nay, trong lĩnh vực tàu cá, người dân không cần trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh để nộp hồ sơ và nhận kết quả. Thay vào đó chủ tàu cá hoặc đại diện chủ tàu cá ở tại nhà gọi điện thoại đến hệ thống tổng đài của Trung tâm để nộp hồ sơ; kết quả giải quyết sau đó được bưu điện mang đến tận nhà trao cho chủ tàu cá.

Đây là một trong những sáng kiến cải cách TTHC sáng tạo, cách làm hoàn toàn mới trên cả nước, mang lại nhiều lợi ích cho các chủ tàu cá. Cách làm này được ngư dân đánh giá rất cao, mang lại lợi ích thiết thực, giúp ngư dân cắt giảm được thời gian, chi phí đi lại; vừa giúp loại bỏ chi phí không chính thức từ việc nhờ đối tượng làm dịch vụ nộp hồ sơ và nhận kết quả thay; tiết kiệm chi phí thực hiện TTHC cho chủ tàu cá và tiết kiệm cho ngân sách nhà nước mỗi năm cả tỷ đồng.

đ) Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính: Văn phòng tiếp nhận hơn 270 phản ánh, kiến nghị của công dân. Trong đó tiếp nhận qua đơn thư 15 phản ánh; qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia 104 phản ánh. Còn lại tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh về TTHC và tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh. Các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền, đầu mối kiểm soát TTHC của đơn vị để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

**3. Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc khiếu kiện phức tạp, đông người, kéo dài. Công tác tiếp dân, đối thoại với Nhân dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, địa phương, đơn vị**

a) Tiếp công dân: Trong năm 2022 và Quý I/2023, Ban Tiếp công dân tỉnh đã tiếp thường xuyên tổng cộng 196 lượt/263 người; trong đó có 11 đoàn đông người; chủ động phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy và các cơ quan liên quan phục vụ Bí thư Tỉnh ủy tiếp công dân định kỳ (03 kỳ); phục vụ đại biểu HĐND tỉnh tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (01 kỳ).

b) Tiếp nhận, xử lý đơn thư KNTC: Tiếp nhận 725 đơn do công dân gửi đến UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Ban Tiếp công dân tỉnh (có 21 đơn có nhiều người đứng tên); thực hiện phân loại và xử lý đối với 367 đơn đủ điều kiện xử lý (trong đó, có 132 đơn khiếu nại; 41 đơn tố cáo; 240 đơn phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai). Ngoài ra, còn thực hiện tốt việc phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc giải quyết đơn của công dân; đồng thời thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết đơn theo thẩm quyền.

#### **4. Việc nâng cao đạo đức công vụ**

Thực hiện nghiêm quy định về trách nhiệm nêu gương của đảng viên; thực hiện nghiêm những điều đảng viên, cán bộ, công chức không được làm, gắn với việc thực hiện trách nhiệm và xử lý trách nhiệm người đứng đầu theo Quyết định số 306-QĐ/TU ngày 25/5/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Quyết định số 81/QĐ-VP ngày 06/9/2016 của Văn phòng UBND tỉnh Quy định trách nhiệm và xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc diện Văn phòng UBND tỉnh quản lý trong việc thực hiện chức trách nhiệm vụ được giao. Thường xuyên tổ chức thực hiện tốt Quy chế Văn hóa công sở, Đề án văn hóa công vụ; các quy định về những việc cán bộ, công chức, viên chức không được làm và Quy tắc ứng xử ban hành kèm theo Quyết định số 31/QĐ-VP ngày 31/4/2019 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Kết quả trong kỳ báo cáo, cơ quan không trường hợp nào vi phạm.

#### **5. Công tác phối hợp, tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia giám sát, phản biện xã hội và góp ý xây dựng chính quyền vững mạnh**

Việc đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC được thực hiện thông qua thiết bị Tablet bố trí tại các quầy tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hoặc thông qua Phiếu đánh giá (*sử dụng Phiếu đánh giá đối với Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư (lĩnh vực đăng ký thành lập doanh nghiệp) do sử dụng phần mềm riêng của Bộ, ngành Trung ương*); hoặc có thể đánh giá mức độ hài lòng qua trang web: [motcua.quangngai.gov.vn](http://motcua.quangngai.gov.vn). Hàng năm, mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính luôn đạt tỷ lệ trên 99%.

#### **6. Kết quả triển khai xây dựng và thực hiện mô hình "Dân vận khéo" trong công tác dân vận của các cơ quan hành chính nhà nước**

Năm 2022 và 2023, Văn phòng đã thực hiện đăng ký triển khai thực hiện các mô hình “dân vận khéo” tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (*Phục vụ, hướng dẫn chủ tàu cá thực hiện nộp hồ sơ thủ tục liên quan đến tàu cá bằng phương thức gọi điện thoại đến Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và đăng ký nhận kết quả giải quyết*) và Ban Tiếp công dân tỉnh (*Dân vận khéo trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*) gửi UBND tỉnh thông qua Sở Nội vụ và báo cáo kết quả thực hiện các mô hình "Dân vận khéo" năm 2022 tại Công văn số 1637/VP-HCQT ngày 23/9/2022.

## **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Văn phòng UBND tỉnh luôn thể hiện vai trò trách nhiệm và tích cực trong việc phổ biến, quán triệt, triển khai và thực hiện tốt công tác dân vận tại Văn phòng gắn với việc thực hiện Chỉ thị 05 của Bộ Chính trị và thực hiện Nghị quyết số 04 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI và khóa XII. Qua đó, đã nâng cao nhận thức, tư tưởng chính trị cho cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và người lao động cơ quan; đồng thời, Văn phòng tích cực tham mưu sự chỉ đạo, điều hành của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh về phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng, an ninh trên địa bàn tỉnh; thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách TTHC, nhất là công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh; thực hiện giải quyết thủ tục hành chính một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh; công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo gửi Chủ tịch UBND tỉnh và UBND tỉnh; thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và tổ chức thực hiện tốt Nội quy, Quy chế trong mọi hoạt động của cơ quan, đơn vị; từ đó đã phát huy được hiệu quả công việc, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ của cơ quan

### **2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân**

#### **a) Khó khăn, hạn chế**

- Việc tuyên truyền, vận động thực hiện phong trào thi đua “Dân vận khéo” và công tác dân vận của cơ quan có lúc, có nơi chưa thường xuyên, kịp thời.

- Nhận thức của một số công chức, viên chức và người lao động tại Văn phòng UBND tỉnh về ý nghĩa, tầm quan trọng của phong trào này trong tình hình mới chưa thật sự sâu sắc và đầy đủ.

- Việc gắn phong trào thi đua “*Dân vận khéo*” với các cuộc vận động lớn của Đảng, Nhà nước; các phong trào thi đua hàng năm trong quá trình thực hiện tại Văn phòng UBND tỉnh còn chung chung, chưa cụ thể.



b) Nguyên nhân chủ yếu là do tính chất, yêu cầu công việc, đòi hỏi công chức, viên chức và người lao động Văn phòng tập trung sức lực và thời gian để đảm bảo hoàn thành tiến độ công việc được giao nên việc triển khai thực hiện công tác dân vận còn hạn chế.

## V. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Tiếp tục tổ chức thực hiện Chỉ thị số 33/CT-TTg ngày 26/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục tăng cường và đổi mới công tác dân vận của cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới; Chỉ thị số 08-CT/TU ngày 25/5/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan Nhà nước các cấp và các kế hoạch, văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh liên quan đến công tác dân vận trong tình hình mới.

2. Thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền tại cơ quan, đơn vị gắn việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng với việc tổ chức thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; thực hiện nghiêm Quyết định số 306-QĐ/TU ngày 25/5/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về quy định trách nhiệm và xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu.

3. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên; phục vụ lãnh đạo UBND tỉnh tiếp dân định kỳ, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định và lãnh đạo tỉnh tiếp dân, đối thoại trực tiếp với tổ chức, công dân, nhất là những vụ việc nóng, đông người tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh; tổ chức thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền gắn với đổi mới và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính xem đây là giải pháp chủ đạo để cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và khả năng tiếp cận các thủ tục hành chính của người dân gắn với nâng cao đạo đức công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính cho đội ngũ công chức, viên chức và người lao động.

4. Phát động và thực hiện có hiệu quả các phong trào thi đua yêu nước, phong trào thi đua “Dân vận khéo” và công tác dân vận chính quyền tại cơ quan, đơn vị. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả hoạt động, biểu dương khen thưởng, nhân rộng điển hình trong cơ quan, đơn vị thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền trong toàn cơ quan.

5. Tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng công tác dân vận và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở cho đội ngũ cán bộ. Chủ động theo dõi, nắm chắc tình hình tư tưởng Nhân dân để tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết kịp thời.

6. Tổ chức học tập, quán triệt và triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng các cấp; triển khai thực hiện hiệu quả các kế hoạch về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện đầy đủ chế độ thông tin, báo cáo, giao ban định kỳ; tiếp tục đẩy mạnh hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin

trong hoạt động quản lý, điều hành của Văn phòng UBND tỉnh và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong toàn cơ quan.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 33/CT-TTg và Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 17/02/2023 của UBND tỉnh về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh, kính gửi Sở Nội vụ theo dõi, tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị, các tổ chức đoàn thể, CBTH;
- Lưu VT, HCQTb.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Vũ Minh Tâm**