

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 6 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Sơ kết thực hiện Chương trình xây dựng chính quyền kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động, phục vụ Nhân dân**

Thực hiện Quyết định số 1100/QĐ-UBND ngày 12/11/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình xây dựng chính quyền kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động, phục vụ Nhân dân và theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 995/SNV-XDCQ ngày 12/6/2023 về việc báo cáo sơ kết thực hiện Chương trình xây dựng chính quyền kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động, phục vụ Nhân dân (*Chương trình*); trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Văn phòng UBND tỉnh (*Văn phòng*) báo cáo sơ kết việc thực hiện Chương trình, như sau:

#### **I. Kết quả thực hiện**

##### **1. Về công tác chỉ đạo, điều hành**

##### **a) Công tác tham mưu chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh**

- Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời, đầy đủ các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2022, 2023, trong đó, tập trung đến công việc đẩy mạnh cải cách TTHC<sup>1</sup>; đồng thời, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các sở, ban ngành và UBND cấp huyện thực hiện các nhiệm vụ về CCHC, cải cách TTHC.

- 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 HĐND 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

##### **b) Công tác chỉ đạo, điều hành của Văn phòng UBND tỉnh**

Thực hiện Quyết định số 1100/QĐ-UBND ngày 12/11/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình xây dựng chính quyền kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động, phục vụ Nhân dân, Văn phòng đã ban hành Kế hoạch

---

<sup>1</sup> Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 28/01/2022 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 28/01/2022 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2022 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh và kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 23/02/2022 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 30/01/2023 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 15/02/2023 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh.

thực hiện Chương trình xây dựng chính quyền kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động, phục vụ Nhân dân (*Kế hoạch số 810/KH-VP ngày 17/5/2022*).

Đồng thời, để triển khai thực hiện Chương trình, Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành<sup>2</sup>.

## **2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao**

a) Về đẩy mạnh cải cách hành chính; nâng cao thứ hạng các chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh:

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành: Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC; Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; Kế hoạch truyền thông về công tác kiểm soát TTHC; Kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh (*đã nêu cụ thể tại khoản 1 Mục này*).

- Công bố, công khai, minh bạch TTHC: Văn phòng đã phối hợp với các Sở tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 68 Quyết định công bố Danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các Sở, ban ngành, trong đó có 109 TTHC mới ban hành, 196 TTHC sửa đổi, bổ sung, 58 TTHC thay thế, 49 TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các Sở, ban ngành.

- Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC: Văn phòng đã phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội thực hiện rà soát TTHC và cắt giảm thời gian giải quyết của 18 TTHC trong lĩnh vực lưu trú, du lịch, việc làm thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội.

- Triển khai thực hiện Đề án 06 của của Chính phủ, trên cơ sở hướng dẫn thực hiện tái cấu trúc quy trình thực hiện của Bộ Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quy

<sup>2</sup> - Các Kế hoạch: Cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2025 (*Kế hoạch số 2152/KH-VP ngày 29/12/2021*); Cải cách hành chính năm 2022, 2023 (*Kế hoạch số 2153/KH-VP ngày 31/12/2021 và Kế hoạch số 2374/KH-VP ngày 29/12/2022*); Công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Văn phòng UBND tỉnh (*Kế hoạch số 177/KH-VP ngày 27/01/2022 và Kế hoạch số 254/KH-VP ngày 24/02/2023*); Công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực (*Kế hoạch số 2154/KH-VP ngày 29/12/2022 và Kế hoạch số 71/KH-VP ngày 13/01/2023*); Theo dõi tình hình thi hành pháp luật (*Kế hoạch số 181/KH-VP ngày 28/01/2022 và Kế hoạch số 116/KH-VP ngày 02/02/2023*); Chuyển đổi vị trí công tác (*Kế hoạch số 177/KH-VP ngày 27/01/2022 và Kế hoạch số 476/KH-VP ngày 30/3/2023*); Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức (*Kế hoạch số 337/KH-VP ngày 04/3/2022 và Kế hoạch số 414/KH-VP ngày 22/3/2023*); Kế hoạch thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và công tác dân vận chính quyền (*Kế hoạch số 495/KH-VP ngày 29/3/2022 và Kế hoạch số 236/KH-VP ngày 22/02/2023*)... .

- Các Quyết định: Chương trình công tác năm (*Quyết định số 02/QĐ-VP ngày 04/01/2022 và Quyết định số 06/QĐ-VP ngày 13/01/2023*); Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng, ban, đơn vị (*Quyết định số 17/QĐ-VP ngày 28/02/2023*), Quy chế làm việc của Văn phòng (*Quyết định số 18/QĐ-VP ngày 28/02/2023*); kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 54/QĐ-VP ngày 17/5/2022*); thành lập Đoàn kiểm tra đột xuất hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 13/QĐ-VP ngày 23/3/2023*); Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Công báo và Tin học (*Quyết định số 26/QĐ-VP ngày 31/3/2023*); Phân công nhiệm vụ lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 36/QĐ-VP ngày 04/5/2023*)... .

trình thực hiện TTHC tái cấu trúc đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

**\* Hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh (Trung tâm):**

- Trung tâm được bố trí cơ sở vật chất hiện đại, thuận lợi nhất để phục vụ tổ chức, công dân; ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; duy trì các ứng dụng tiện ích để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức như: Tra cứu tiến độ xử lý hồ sơ nhanh qua mạng Zalo thông qua mã QR có trên Giấy biên nhận. Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thực hiện tốt việc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ trễ hẹn; gửi tin nhắn SMS thông báo mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước thời hạn. Việc phối hợp thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thực hiện nghiêm túc theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh.

- Thực hiện chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025 của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021, chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2022 - 2025 của UBND tỉnh tại Kế hoạch số 144/KH-UBND ngày 13/9/2022 và Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Quảng Ngãi tại Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/10/2020; từ ngày 03/4/2023, Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm, qua đó giúp cho việc giải quyết TTHC diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

- 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.

- Triển khai thực hiện số hóa hồ sơ từ ngày 01/6/2022 theo đúng kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của UBND tỉnh đối với tất cả các sở, ngành cấp tỉnh trong tiếp nhận và giải quyết TTHC, giúp rút ngắn thời gian công khai thông tin thực hiện TTHC; đồng thời, doanh nghiệp, người dân có thể tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC cho những lần thực hiện TTHC tiếp theo. Cùng với số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh đã 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. Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức liên quan nghiêm túc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ngay trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo việc số hóa kết quả giải quyết TTHC chính xác, đầy đủ, kịp thời.

- Tổng đài của Trung tâm đã thông báo hơn 77.500 tin nhắn SMS thông báo mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước thời hạn, bổ sung hồ sơ, tạm dừng xử lý hồ sơ.

- Thực hiện tốt việc kiểm tra, theo dõi, đơn đốc hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị đưa vào thực hiện tại Trung tâm; đã tiếp nhận 184.353 hồ sơ. Kết quả hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân 99,8%/năm đối với các sở ngành và 85-92%/năm đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 36.311 hồ sơ. Có 31.990 hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân, giúp tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại cho người dân.

- Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng và mức độ rất hài lòng của tổ chức, công dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn đạt trên 99,8%/năm.

b) Đẩy mạnh tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ công chức, viên chức theo vị trí việc làm:

- Từ ngày 12/11/2021 đến nay, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tinh giản 01 biên chế công chức (*ngỉ hưu trước tuổi theo Nghị định số 26/2015/NĐ-CP ngày 09/3/2015 của Chính phủ*).

- Xây dựng, ban hành Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác năm 2022, năm 2023. Từ ngày 12/11/2021 đến nay, đã thực hiện điều động, chuyển đổi vị trí công tác đối với 08 công chức.

- Trình UBND tỉnh: Phê duyệt Đề án vị trí việc làm của Văn phòng (*Quyết định số 1499/QĐ-UBND ngày 26/12/2022*) và đã thực hiện sắp xếp tổ chức, bộ máy, nhân sự theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn mới và Đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt; xem xét, phê duyệt Đề án tinh giản biên chế năm 2023 của Văn phòng (*Tờ trình số 06/TTr-VP ngày 07/4/2023*).

c) Nâng cao chất lượng, đội ngũ công chức, viên chức, xây dựng cơ quan trong sạch, vững mạnh, vì dân phục vụ:

Xây dựng, ban hành Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức năm 2022, năm 2023. Trên cơ sở kế hoạch, Văn phòng đã thực hiện cử: 01 công chức tham gia khóa bồi dưỡng ngạch chuyên viên cao cấp; 07 công chức, viên chức tham dự lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức lãnh đạo, quản lý cấp phòng; cử 03 công chức, viên chức diện quy hoạch đi học lớp Cao cấp lý luận chính trị - hành chính; 03 công chức diện quy hoạch đi học lớp Trung cấp lý luận chính trị - hành chính; 07 công chức tham dự lớp bồi dưỡng QLNN chương trình chuyên viên chính; 01 công chức tham dự lớp bồi dưỡng QLNN chương trình chuyên viên; 15 lượt công chức, viên chức tham dự các lớp bồi dưỡng chuyên ngành do Sở Nội vụ tổ chức....

Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động Văn phòng luôn nêu cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ Nhân dân, gắn với trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và việc thực hiện Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Quảng Ngãi.

d) Tiếp tục đẩy mạnh đấu tranh phòng, chống tiêu cực, tham nhũng, lãng phí, quan liêu, lợi ích nhóm trong xây dựng chính sách, văn bản quy phạm pháp luật; phòng, chống tội phạm và tệ nạn xã hội; bảo vệ cán bộ đổi mới, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm vì lợi ích chung:

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch về kiểm tra hoạt động kiểm soát TTTC năm 2022, năm 2023 trên địa bàn tỉnh.

- Ban hành Kế hoạch: Về công tác phòng chống tham nhũng, tiêu cực (Kế hoạch số 2154/KH-VP ngày 29/12/2021 và Kế hoạch số 71/KH-VP ngày 13/01/2023); về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí (Kế hoạch số 394/KH-VP ngày 15/3/2022, Kế hoạch số 223/KH-VP ngày 21/02/2023), về theo dõi tình hình thi hành pháp luật (Kế hoạch số 116/KH-VP ngày 02/02/2023 và Kế hoạch số 181/KH-VP ngày 28/01/2022); Kế hoạch số 2025/KH-VP ngày 17/11/2022 triển khai công tác kê khai tài sản, thu nhập năm 2022 tại Văn phòng.

- Ban hành các Quyết định: Kiểm tra hoạt động kiểm soát TTTC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 54/QĐ-VP ngày 17/5/2022); Đoàn kiểm tra đột xuất hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTTC trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 13/QĐ-VP ngày 23/3/2023)...

- Văn phòng đã thực hiện rà soát các văn bản QPPL do Văn phòng tham mưu nhưng chưa phát hiện ra những vấn đề còn thiếu, sơ hở, dễ bị lợi dụng để tham nhũng.

- Thực hiện công khai, minh bạch về tài chính và ngân sách nhà nước, như: Thực hiện công bố công khai quyết toán ngân sách năm 2021 của Văn phòng (Quyết định số 265/QĐ-VP ngày 31/12/2021); công bố công khai dự toán ngân sách năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh (Quyết định số 248/QĐ-VP ngày 29/12/2021, Quyết định số 264/QĐ-VP ngày 31/12/2021); công bố công khai dự toán ngân sách năm 2023 của Văn phòng (Quyết định số 153/QĐ-VP ngày 28/12/2022); báo cáo tình hình tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Văn phòng (Công văn số 294/VP-HCQT ngày 25/02/2022, Công văn số 239/VP-HCQT ngày 23/02/2023); báo cáo kết quả kê khai tài sản và kiểm soát việc kê khai tài sản tại Văn phòng (Báo cáo số 499/BC-VP ngày 30/3/2022, số 393/BC-VP ngày 17/03/2023...); báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản công (Công văn số 286/VP-HCQT ngày 28/02/2023)...

- Thực hiện công khai, minh bạch trong công tác tổ chức, cán bộ: Về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức (Kế hoạch số 732/KH-VP ngày 06/5/2022, Quyết định số 55/QĐ-VP ngày 18/5/2022; Tờ trình số 852/TTr-VP ngày 24/5/2022, Kế hoạch số 414/KH-VP ngày 22/3/2023, Quyết định số 10/QĐ-VP ngày 08/2/2023, Công văn số 337/VP-HCQT ngày 09/3/2023...); rà soát thực hiện công tác Quy hoạch cán bộ (Kế hoạch số 732/KH-VP ngày 06/5/2022, Quyết định số 55/QĐ-VP ngày 18/5/2022; Tờ trình số 852/TTr-VP ngày 24/5/2022); định kỳ chuyển đổi vị trí công tác (Kế hoạch số 718/KH-VP ngày 06/5/2022 và Kế hoạch số 476/KH-VP ngày 30/3/2023); nghỉ hưu đối với

công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý (*Thông báo số 227/TB-VP ngày 21/02/2023*); nâng lương đối với công chức, viên chức, người lao động...

đ) Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Quy chế văn hóa công sở và đạo đức công vụ tại cơ quan và đơn vị trực thuộc:

- Thực hiện trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu về phòng, chống tham nhũng, 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 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.

- 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 có trường hợp nào vi phạm.

e) Thực hiện công tác Dân vận chính quyền; Quy chế dân chủ ở cơ sở.

- Văn phòng đã xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện 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 về thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở và công tác dân vận chính quyền năm 2022, 2023 (*Kế hoạch số 495/KH-VP ngày 29/3/2022 và số 236/KH-VP ngày 22/02/2023*).

- 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 thực hiện Công văn số 1457-CV/TU ngày 06/02/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về triển khai công tác dân vận chính quyền năm 2023.

- Thực hiện tiếp nhận gần 352 phản ánh, kiến nghị về TTHC; trong đó có 19 phản ánh, kiến nghị của công dân qua đơn thư, 163 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia, còn lại phản ánh được tiếp nhận thông qua đường dây nóng và trực tiếp tại trụ sở. Các phản ánh, kiến nghị của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

- Văn phòng đã chủ động đề xuất nhiều giải pháp nâng cao hiệu quả công tác CCHC, nhất là cải cách TTHC theo hướng tiết kiệm thời gian, chi phí ở mức tối thiểu cho người dân, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; đặc biệt, trong năm Trung tâm đã nghiên cứu triển khai thực hiện thử nghiệm việc nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 4 thông qua thiết bị di động thông minh (smartphone) đối với một số TTHC, như: "*Thông báo hoạt động khuyến mại*" thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương; "*Đăng ký thành lập hộ kinh doanh, Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh*" thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả sáng kiến tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 4 thuộc

lĩnh vực tàu cá bằng phương thức gọi điện thoại đến hệ thống tổng đài của Trung tâm để nộp hồ sơ và đăng ký nhận kết quả giải quyết tại nhà.

- Đề khuyến khích người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng Chính phủ điện tử, đẩy mạnh cải cách TTHC, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết giảm 50% phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Đây là chính sách được Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá là một trong những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (*theo Báo cáo chuyên đề Tuần số 45/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông- cơ quan thường trực của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số*).

- Lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh: Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng và mức độ rất hài lòng của tổ chức, công dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn đạt trên 99,8%.

- 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.

+ Tiếp công dân: Ban Tiếp công dân tỉnh đã tiếp thường xuyên tổng cộng hơn 285 lượt (336 người); tiếp 09 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 (02 kỳ); phục vụ đại biểu HĐND tỉnh tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (01 kỳ). Tích cực trong việc tham mưu và phối hợp trong công tác tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh chỉ đạo xử lý, giải quyết và triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo theo quy định kịp thời, đạt chất lượng và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

+ Tiếp nhận, xử lý đơn thư KNTC: Ban Tiếp công dân tỉnh đã tiếp nhận tổng cộng hơn 1112 đơn (có 41 đơn có nhiều người đứng tên); số đơn đủ điều kiện xử lý: 532 đơn (trong đó, đơn khiếu nại: 156 đơn; đơn tố cáo: 54 đơn; đơn phản ánh, kiến nghị: 341 đơn). 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.

## **II. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian đến**

**1. Tiếp tục triển khai thực hiện có chất lượng, đảm bảo tiến độ các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của UBND tỉnh và của Văn phòng UBND tỉnh.**

Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính. Tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, đơn giản hóa chế độ báo cáo; triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra tình hình theo dõi thi hành pháp luật đối với các lĩnh vực do Văn phòng tham mưu, quản lý và

kiểm tra đột xuất hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến những quy định hành chính; phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp dân, đối thoại trực tiếp với tổ chức, công dân.

3. Tiếp tục thực hiện công tác tổ chức, cán bộ tại cơ quan; sắp xếp, bố trí công chức, viên chức phù hợp với Đề án vị trí việc làm và chức năng, nhiệm vụ của từng phòng, ban, đơn vị. Thực hiện chuyển đổi vị trí công tác của công chức, viên chức theo kế hoạch đề ra. Thực hiện tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ lý luận chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực thực hiện nhiệm vụ, kinh nghiệm công tác và đạo đức công vụ cho đội ngũ công chức, viên chức, người lao động.

4. Tăng cường và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh. Nâng cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu về phòng, chống tham nhũng, gắn với việc thực hiện trách nhiệm và xử lý trách nhiệm người đứng đầu theo quy định.

5. Thực hiện nghiêm túc Quy chế dân chủ ở cơ sở gắn việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng với việc tổ chức thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở và việc thực hiện 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.

6. 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.

Kính gửi Sở Nội vụ tổng hợp./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, CBTH;
- Lưu: VT, HCQT(b).

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Vũ Minh Tâm**