

Quảng Nam, ngày tháng 8 năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam

Theo Quyết định số 362/QĐ-BNV ngày 06/5/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Sipas) năm 2021 và Quyết định số 352/QĐ-BNV ngày 29/4/2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính (Par Index) năm 2021 của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ; Chỉ số Par Index năm 2021 của tỉnh Quảng Nam đạt 86,57 điểm, xếp hạng 33/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, xếp vào nhóm B (tăng 9 bậc so với năm 2020); Chỉ số Sipas năm 2021 của tỉnh Quảng Nam đạt 84,24 điểm, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (tăng 3,64 điểm điểm và giảm 04 bậc so với năm 2020).

Trên cơ sở kết quả phân tích Chỉ số Par Index và Chỉ số Sipas năm 2021 của tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số Par Index, Chỉ số Sipas, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường nhận thức và nâng cao trách nhiệm của các cấp, các ngành đối với việc cải thiện và nâng cao Chỉ số Par Index, Chỉ số Sipas của tỉnh Quảng Nam.

- Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2022; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Khắc phục các tồn tại, hạn chế trong triển khai thực hiện các nội dung, lĩnh vực cải cách hành chính năm 2021; phấn đấu năm 2022, các lĩnh vực đánh giá, tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số Par Index, Chỉ số Sipas được cải thiện so với kết quả năm 2021.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải khả thi, sát với yêu cầu của từng lĩnh vực, các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số Par Index, Sipas và hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các Sở, ngành, địa phương trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số Par Index, Sipas; phát huy tinh thần, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; huy động sự tham gia của các tổ chức, cá nhân trong quá trình triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

(Chi tiết tại Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả Nghị quyết số 16-NQ/TU ngày 14/10/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 3441/QĐ-UBND ngày 24/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 16-NQ/TU ngày 14/10/2021 của Tỉnh ủy. Kịp thời khắc phục các tồn tại, hạn chế trong Chỉ số cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2021 đã được nêu ra; chủ động đề xuất các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, liêm chính, tận tụy, chấp hành nghiêm pháp luật trong thực thi công vụ.

- Tiếp tục thực hiện rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, triển khai có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến. Tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, nhất là việc sử dụng thường xuyên phần mềm Một cửa điện tử trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Rà soát, phân tích, có giải pháp phù hợp để tiếp tục phát huy các kết quả đạt được và khắc phục các nội dung còn bất cập, chưa đạt yêu cầu, các tiêu chí bị mất điểm qua các năm, đặc biệt là các tiêu chí bị mất điểm do yếu tố chủ quan như: công

bố, công khai thủ tục hành chính; chưa ban hành quy định danh mục, thời gian sử dụng và tỷ lệ hao mòn tài sản cố định vô hình; áp dụng ISO 9001...

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, nhập đầy đủ các trường dữ liệu công dân về địa chỉ, số điện thoại; ban hành văn bản xin lỗi kèm theo kết quả giải quyết hồ sơ khi trả kết quả trễ hẹn; xử lý nghiêm trách nhiệm công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn và chậm trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hằng tháng trên Trang thông tin điện tử của đơn vị, địa phương.

- Tích cực thực hiện thông tin tuyên truyền nội dung kết quả điều tra Chỉ số Par Index, Chỉ số Sipas đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Qua kết quả đánh giá hằng năm, nghiên cứu đề xuất các giải pháp cải thiện trong thời gian đến.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với một số lĩnh vực phức tạp như thủ tục đất đai, thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã. Thực hiện đánh giá định kỳ hằng năm đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện, cấp xã theo quy định; xử lý 100% các vấn đề phát hiện thông qua công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát.

2. Sở Nội vụ

- Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch này; chủ động, phối hợp với các Sở, ngành, địa phương triển khai các giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế của Chỉ số Par Index, Chỉ số Sipas tỉnh Quảng Nam năm 2021; nâng cao điểm số và thứ hạng của các Chỉ số trong năm 2022 và các năm tiếp theo.

- Nghiên cứu lồng ghép một số tiêu chí đánh giá việc thực thi Kế hoạch này vào nội dung khảo sát hằng năm của Chỉ số cải cách hành chính các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

- Định kỳ hằng tháng tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện việc cải thiện Chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Tư pháp

- Tham mưu nâng cao chất lượng thẩm định dự thảo các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời, hướng dẫn các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện trong công tác xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật tại địa phương;

thường xuyên rà soát, kịp thời đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế các văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, đảm bảo các văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh được ban hành đồng bộ, thống nhất, hợp lý và có tính khả thi cao, góp phần nâng cao tiêu chí thành phần về tác động của cải cách hành chính đến chất lượng văn bản quy phạm pháp luật do tỉnh ban hành.

- Thực hiện các nội dung về theo dõi thi hành pháp luật theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2012/NĐ-CP ngày 23/7/2012 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn thi hành. Trên cơ sở kết quả thu thập thông tin, kết quả kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý kết quả theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo Nghị định số 59/2012/NĐ-CP; Nghị định số 32/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 59/2012/NĐ-CP.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực, ngưng hiệu lực đảm bảo theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Tư pháp. Theo dõi, đôn đốc các đơn vị trong việc rà soát, trình xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các văn bản quy phạm pháp luật sau khi rà soát. Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình thực hiện và đề xuất chế tài xử lý các đơn vị chậm trễ trong việc khắc phục, xử lý văn bản quy phạm pháp luật sau rà soát.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

Tiếp tục tham mưu ban hành và theo dõi, hướng dẫn tổ chức triển khai các văn bản theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về kiến trúc Chính quyền điện tử trên địa bàn tỉnh. Tiếp tục tuyên truyền, nâng cao tỷ lệ văn bản điện tử trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước (không gửi song song với văn bản giấy). Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan hoàn thành việc nâng cao tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn phần được tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, có giải pháp để đảm bảo đạt tỷ lệ 100% theo yêu cầu tiêu chí của Bộ Nội vụ. Nghiên cứu tham mưu các giải pháp để nâng cao hiệu quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Sở Tài chính

- Tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện hoàn thành 100% các nội dung kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách. Thực hiện nghiêm việc kiểm tra các quy định về quản lý tài sản công và thực hiện

báo cáo đánh giá theo quy định tại Nghị định số 167/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ, đảm bảo tỷ lệ từ 80% tổng số cơ sở nhà, đất trở lên được cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án xử lý, sắp xếp lại.

- Tham mưu giải pháp để tăng số lượng đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên, số lượng đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo một phần chi thường xuyên so với năm 2021. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện phân phối kết quả tài chính hoặc sử dụng kinh phí tiết kiệm chi thường xuyên trong năm của các đơn vị sự nghiệp công lập; lồng ghép nội dung quản lý, sử dụng tài sản công trong các cuộc kiểm tra, thanh tra định kỳ. Chủ động tham mưu đề xuất các giải pháp để nâng cao hiệu quả cải cách tài chính công trên địa bàn tỉnh.

6. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai hiệu quả ISO điện tử theo quy định.

7. Sở Tài nguyên và Môi trường

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai, nhất là đối với các thủ tục phức tạp như cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu. Phối hợp với các địa phương đẩy nhanh tiến độ thực hiện Dự án xây dựng hệ thống hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu quản lý đất đai trên địa bàn tỉnh, đảm bảo công tác quản lý đất đai đúng hiện trạng, đúng pháp luật.

8. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đảm bảo theo quy định, nhất là các phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, đảm bảo hoàn thành đúng thời gian yêu cầu.

- Phối hợp với các Sở, Ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời danh mục thủ tục hành chính, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố theo thẩm quyền; thường xuyên kiểm tra việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính

trên Công dịch vụ công, Công thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương và tại Bộ phận Một cửa các cấp.

9. Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh-Truyền hình tỉnh

- Duy trì chuyên trang, chuyên mục đưa tin về công tác cải cách hành chính, Chỉ số Par Index, Chỉ số Sipas; vai trò, ý nghĩa của cải cách hành chính đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Tiếp tục hoàn thiện chuyên mục về cải cách hành chính trên Báo Quảng Nam, đăng tải đầy đủ các văn bản của Trung ương, của tỉnh về công tác cải cách hành chính; các hoạt động cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, nghiên cứu bố trí thêm mục “Hiển kế cải cách hành chính”, mục “Hỏi-Đáp về thủ tục hành chính” để tiếp nhận các ý kiến, sáng kiến, giải pháp, phản ánh, kiến nghị... của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh về công tác cải cách hành chính.

- Tăng cường đưa tin, bài về các mô hình hay, hiệu quả, các gương điển hình trong thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

Trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để được hướng dẫn giải quyết hoặc tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện/.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch; các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- Báo Quảng Nam; Đài PTTH tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- CPVP;
- Lưu VT, HCTC, NCKS.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Hồ Quang Bửu