

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM
SỞ NỘI VỤ

CẨM NANG
CẢI THIỆN CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG
CẤP CƠ SỞ TỈNH QUẢNG NAM

Quảng Nam, tháng 10 năm 2022

MỤC LỤC

I. PAPI LÀ GÌ?.....	4
II. CẢI THIỆN HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ VIỆC CẦN PHẢI LÀM.....	5
1. Cải thiện hiệu quả quản trị.....	5
2. Những việc cần phải làm	6
III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ CƠ SỞ VỚI VIỆC CẢI THIỆN HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ.....	12
1. Tăng cường tham gia của người dân ở cấp cơ sở	12
2. Thực hiện công khai, minh bạch.....	17
3. Đảm bảo trách nhiệm giải trình với người dân.....	22
4. Phòng chống tham nhũng, tiêu cực.....	26
5. Nâng cao hiệu quả thực hiện thủ tục hành chính công	31
6. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công	35
7. Cải thiện chất lượng môi trường sống	37
8. Đẩy mạnh sử dụng dịch vụ chính quyền điện tử	39
IV. BỘ CHỈ SỐ VÀ CHỈ BÁO (PAPI) ĐO LƯỜNG HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH.....	41
V. NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI CỦA UBND TỈNH QUẢNG NAM.....	48

CÁC CHỮ VIẾT TẮT

PL DCCS	Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn
UBND	Ủy ban nhân dân
HĐND	Hội đồng nhân dân
MTTQ	Mặt trận Tổ quốc
TTND	Thanh tra nhân dân
PAPI	Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh

CẨM NANG
CẢI THIỆN HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ CẤP CƠ SỞ TỈNH QUẢNG NAM
(Dành cho cán bộ, công chức cấp huyện/xã, phường)

Nâng cao hiệu quả công tác điều hành, quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công luôn là một nhiệm vụ chính trị quan trọng hàng đầu của chính quyền các cấp nhằm phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn. Đại hội Đảng lần thứ XIII yêu cầu: *Xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ nhân dân, dân chủ, pháp quyền, chuyên nghiệp, hiện đại, trong sạch, vững mạnh, công khai, minh bạch.* Chính phủ đã khẳng định quyết tâm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và năng lực kiến tạo phát triển (*Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 30/8/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ nhiệm kỳ 2021 - 2026*). Ở cấp cơ sở, người dân, là những chủ thể đồng hành cùng chính quyền, tham gia vào quá trình chính sách, hưởng lợi từ các tiến trình phát triển. Người dân có quyền, có nghĩa vụ, có năng lực đề nhìn nhận, đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của bộ máy công quyền các cấp. Tiếng nói, nhận định của người dân ở cơ sở xã, phường, thị trấn là kênh quan trọng bậc nhất để đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công.

Tỉnh Quảng Nam xác định việc cải thiện và nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, kiên trì, liên tục của các cơ quan, đơn vị từ tỉnh đến cơ sở nhằm góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị về phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh Quảng Nam.

Để góp phần thực hiện các giải pháp pháp nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2022-2025, Sở Nội vụ biên soạn tài liệu “*Cẩm nang cải thiện hiệu quả quản trị địa phương*”. Tài liệu cung cấp thêm một số kiến thức và kỹ năng quản trị cần thiết cho đội ngũ cán bộ, công chức các huyện và xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam nhằm góp phần tích cực hoàn thành các nhiệm vụ đã đặt ra trong Kế hoạch 4910 ngày 26/7/2022 của UBND tỉnh cải thiện chỉ số PAPI tỉnh Quảng Nam năm 2022 và những năm tiếp theo.

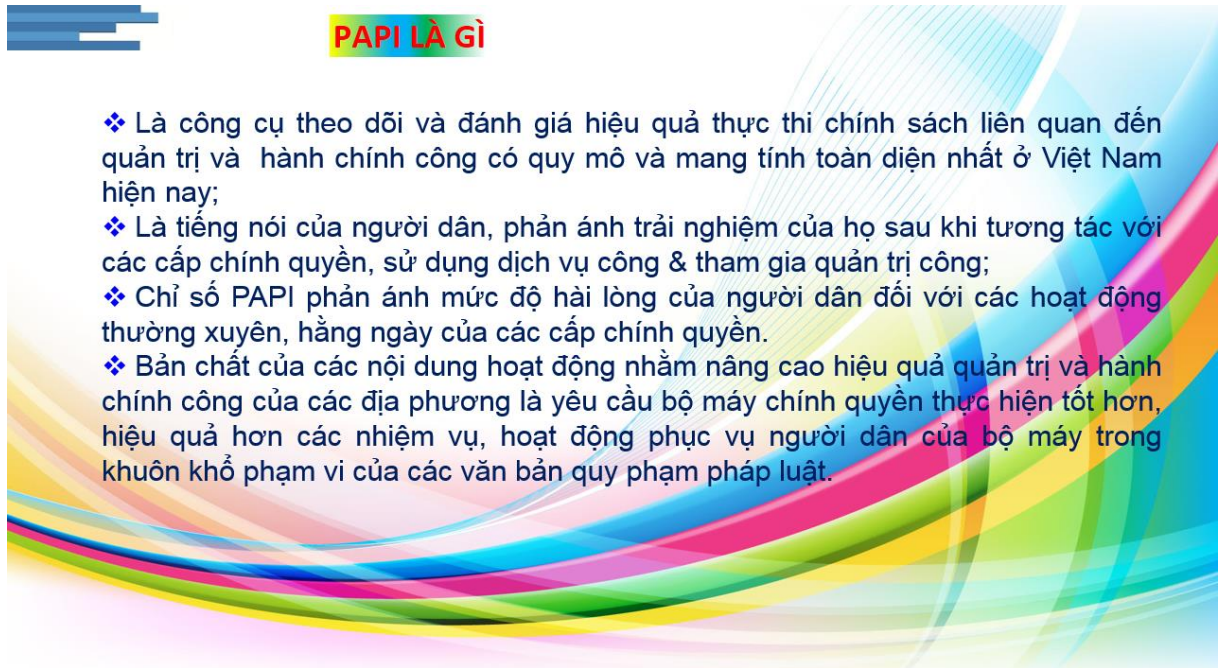
I. PAPI LÀ GÌ?

PAPI là Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh. PAPI là từ viết tắt theo tiếng Anh *Public Administration Performance Index*. Chỉ số PAPI thể hiện được hầu hết các nội dung cơ bản về quản trị tốt.

Mức độ cải thiện hiệu quả quản trị của 63 tỉnh/thành phố ở nước ta được đánh giá qua các chỉ số PAPI được công bố hằng năm kể từ năm 2011 đến nay. Việc sử dụng chỉ số PAPI nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp ngày càng có ý nghĩa quan trọng trong bối cảnh Đảng và Nhà nước đã khẳng định quyết tâm xây dựng tổ chức bộ máy chính quyền với nguyên tắc kiến tạo

phát triển, trong sạch, vững mạnh, liêm chính, quyết liệt hành động, lấy nhân dân và doanh nghiệp làm đối tượng phục vụ.

Chỉ số PAPI phản ánh mức độ hài lòng của người dân đối với các hoạt động thường xuyên, hằng ngày của các cấp chính quyền. Bản chất của các nội dung hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của các địa phương là yêu cầu bộ máy chính quyền thực hiện tốt hơn, hiệu quả hơn các nhiệm vụ, hoạt động phục vụ người dân của bộ máy trong khuôn khổ phạm vi của các văn bản quy phạm pháp luật.



PAPI LÀ GÌ

- ❖ Là công cụ theo dõi và đánh giá hiệu quả thực thi chính sách liên quan đến quản trị và hành chính công có quy mô và mang tính toàn diện nhất ở Việt Nam hiện nay;
- ❖ Là tiếng nói của người dân, phản ánh trải nghiệm của họ sau khi tương tác với các cấp chính quyền, sử dụng dịch vụ công & tham gia quản trị công;
- ❖ Chỉ số PAPI phản ánh mức độ hài lòng của người dân đối với các hoạt động thường xuyên, hằng ngày của các cấp chính quyền.
- ❖ Bản chất của các nội dung hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của các địa phương là yêu cầu bộ máy chính quyền thực hiện tốt hơn, hiệu quả hơn các nhiệm vụ, hoạt động phục vụ người dân của bộ máy trong khuôn khổ phạm vi của các văn bản quy phạm pháp luật.

Sử dụng kết quả chỉ số PAPI có ý nghĩa quan trọng đối với phát triển kinh tế-xã hội của địa phương:

- Kết quả chỉ số PAPI hằng năm có ý nghĩa giúp chính quyền các địa phương thấy được những lĩnh vực nội dung hoạt động nào của chính quyền có kết quả tốt hơn, được người dân hài lòng hơn; những lĩnh vực nội dung nào có kết quả còn hạn chế mà người dân chưa hài lòng do đó đòi hỏi phải cải thiện bằng các hành động cụ thể

- Tám nội dung của chỉ số PAPI phản ánh hiệu quả hoạt động của chính quyền cấp huyện và xã, phường. Do đó, những sáng kiến và tính chủ động của đội ngũ cán bộ xã, phường trong việc nâng cao chất lượng các hoạt động thường xuyên, hằng ngày nhằm phục vụ người dân tốt hơn và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc cải thiện hiệu quả quản trị của địa phương.

II. CẢI THIỆN HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ VIỆC CẦN PHẢI LÀM

1. Cải thiện hiệu quả quản trị

Nâng cao hiệu quả quản trị nhà nước là yêu cầu cấp thiết đối với đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp chính quyền tỉnh Quảng Nam, nhằm bảo đảm

thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế-xã hội ở địa phương trong giai đoạn 2021-2026.

Một phương thức để nâng cao hiệu quả quản lý phát triển kinh tế-xã hội ở các địa phương trong cả nước hiện nay là thực hiện quản trị tốt. Đây là tập hợp những tiêu chí về quản lý phát triển xã hội nhằm mục đích phát triển kinh tế-xã hội một cách bền vững. Quản trị tốt là xu thế của thế kỷ 21, thể hiện sự chuyển biến trong quá trình xây dựng chính phủ kiến tạo, chuyển đổi từ phương thức chỉ đạo, điều hành mệnh lệnh hành chính sang kiến tạo và phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân là thước đo hiệu quả hoạt động của Chính phủ, chính quyền các cấp.

Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030 đã nêu rõ quan điểm: “... *Cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.*”

Quản trị tốt ở cơ sở có thể được đánh giá theo nhiều chỉ số đo lường chất lượng các mặt hoạt động của chính quyền, trong đó, bao gồm 08 chỉ số nội dung như: (i) Tham gia của người dân; (ii) Công khai, minh bạch; (iii) Trách nhiệm giải trình; (iv) Kiểm soát tham nhũng; (v) Thực hiện các thủ tục hành chính; (vi) Nâng cao chất lượng dịch vụ công, (vii) Quản trị điện tử và (viii) Cải thiện chất lượng môi trường

Cải thiện hiệu quả quản trị là thực hiện quản trị tốt. Cải thiện và nâng cao hiệu quả quản trị đòi hỏi các cấp chính quyền địa phương, đặc biệt là chính quyền cấp huyện/xã, phường phải quan tâm nâng cao kết quả thực tiễn của 8 chỉ số nội dung.

2. Những việc cần phải làm

Để cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công, cán bộ, công chức ở huyện/xã, phường, thị trấn cần biết sử dụng các công cụ giám sát, đo lường hiệu quả quản trị và hành chính công. Bộ chỉ số PAPI bao gồm 08 trục nội dung, 28 chỉ số thành phần và 117 chỉ báo là những công cụ tốt cần được tham khảo, sử dụng (xem phần VI).

Đội ngũ cán bộ, công chức cần nghiên cứu cụ thể các chỉ số, chỉ báo PAPI để biết lĩnh vực hoạt động nào làm tốt, lĩnh vực nào chưa tốt. Từ đó, biết cần làm gì để có thể cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công ở địa phương.

Có năm phương châm như sau:

* **Cơ sở xã, phường là quyết định.** Phần lớn các chỉ số, chỉ báo PAPI phản ánh hiệu quả hoạt động của chính quyền cấp xã, phường, do đó, những sáng kiến và tính chủ động của đội ngũ cán bộ xã, phường trong việc xác định cụ thể cần làm gì đối với những lĩnh vực nội dung có kết quả còn hạn chế, và người dân chưa hài lòng. Ví dụ, cần làm gì để người dân biết về kết quả hoạt động của ban Thanh

tra nhân dân? Cần làm gì để người dân tự nguyện và tích cực đóng góp cho xây dựng các công trình công cộng ở địa phương cả bằng tiền tài, vật chất hay công sức?

* **Lập kế hoạch từ dưới lên.** Để cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công, cán bộ lãnh đạo xã, phường cần chủ động lập kế hoạch, đề ra các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp nâng cao chất lượng một số hoạt động còn hạn chế của chính quyền trong một thời gian cụ thể, dựa trên các yêu cầu chung của Kế hoạch 4910 của Tỉnh Quảng Nam và của UBND huyện/thị xã/thành phố.

* **Giám sát, kiểm tra và đánh giá thường xuyên.** Lãnh đạo UBND và các phòng, ban chuyên môn ở cấp tỉnh và huyện thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc thực hiện những kế hoạch cải thiện hiệu quả cấp cơ sở. Bên cạnh các kế hoạch kiểm tra, đánh giá thường xuyên, các huyện cần có các hình thức kiểm tra đột xuất/không báo trước đối với việc thực hiện cải thiện các chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính của các đơn vị cấp xã, cũng như của trung tâm hành chính công/bộ phận “một cửa” tại UBND huyện.

* **Cải thiện hiệu quả quản trị cấp cơ sở là công việc thường xuyên, không dừng lại và không có điểm kết thúc.** Cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội, cải thiện mức sống thì nhu cầu và mong muốn của người dân càng trở nên đa dạng, tăng cao và đòi hỏi nỗ lực phấn đấu phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức cả hệ thống chính trị. Bối cảnh phát triển mới, nhu cầu đa dạng của người dân đòi hỏi sự tận tâm và sáng tạo của cán bộ, công chức từ những công việc hằng ngày cho đến áp dụng các phương tiện, công cụ mới để làm việc có hiệu quả hơn.

* **Cải thiện hiệu quả quản trị cấp cơ sở cần theo kế hoạch, có trọng tâm, trọng điểm của từng năm.** Lựa chọn những điểm hạn chế, yếu nhất để giải quyết thoe giai đoạn; duy trì củng cố các thành công đạt được trong những năm tiếp theo và luôn kiên trì hành động theo mục tiêu chung, không chạy theo thành tích điểm số.

So sánh chỉ số PAPI của Quảng Nam năm 2021 với 2020

Nội dung	Điểm năm 2021	Điểm 2020	so sánh điểm năm 2021 và năm 2020	Xếp hạng năm 2021	Xếp hạng năm 2020	So sánh xếp hạng năm 2020 và năm 2021	Mục tiêu điểm PAPI năm 2021	Điểm số chưa hoàn thành năm 2021 so với mục tiêu
Chỉ số PAPI tổng hợp (không có trọng số)	42.11	43.28	-1.17	35	21	-14		
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	4.48	5.01	-0.53	39	24	-15	5.00	-0.52
1.1: Tri thức công dân	0.71	0.91	-0.20	32	4	-28		
1.2: Cơ hội tham gia	1.53	1.49	0.04	30	21	-9		
1.3: Chất lượng bầu cử	1.47	1.52	-0.05	36	40	4		
1.4: Đóng góp tự nguyện	0.76	1.09	-0.32	52	34	-18		
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách	5.05	5.14	-0.08	36	45	9	5.20	-0.15
2.1: Tiếp cận thông tin	0.81	0.89	-0.08	32	9	-23		
2.2: Công khai danh sách hộ nghèo	1.63	1.62	0.01	37	47	10		
2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã/phường	1.40	1.25	0.15	24	57	33		

Nội dung	Điểm năm 2021	Điểm 2020	so sánh điểm năm 2021 và năm 2020	Xếp hạng năm 2021	Xếp hạng năm 2020	So sánh xếp hạng năm 2020 và năm 2021	Mục tiêu điểm PAPI năm 2021	Điểm số chưa hoàn thành năm 2021 so với mục tiêu
2.4: Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	1.21	1.37	-0.16	45	21	-24		
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4.22	5.05	-0.83	37	16	-21	5.00	-0.78
3.1: Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	1.90	1.90	0.00	47	53	+6		
3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0.52	1.31	-0.79	19	7	-12		
3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp	1.79	1.84	-0.04	34	52	18		
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	6.83	7.56	-0.73	29	12	-15	7.00	-0.17
4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	1.74	1.89	-0.15	21	12	-9		
4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	2.01	2.26	-0.24	32	2	-30		

Nội dung	Điểm năm 2021	Điểm 2020	so sánh điểm năm 2021 và năm 2020	Xếp hạng năm 2021	Xếp hạng năm 2020	So sánh xếp hạng năm 2020 và năm 2021	Mục tiêu điểm PAPI năm 2021	Điểm số chưa hoàn thành năm 2021 so với mục tiêu
4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	1.14	1.40	-0.26	44	6	-38		
4.4: Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	1.93	2.01	-0.07	37	20	-17		
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công*	6.93	7.27	-0.34	50	45	-5	7.50	-0.57
5.1: Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền	2.43	1.82	0.61	26	30	4		
5.3: Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	1.99	1.72	0.27	60	43	-17		
5.4: Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	2.51	1.90	0.61	25	32	7		
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	8.12	7.16	0.96	6	18	12	8.20	-0.08
6.1: Y tế công lập	2.04	1.99	0.05	18	37	19		
6.2: Giáo dục tiểu học công lập	2.02	1.70	0.32	6	17	11		
6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	2.07	1.96	0.10	21	44	23		

Nội dung	Điểm năm 2021	Điểm 2020	so sánh điểm năm 2021 và năm 2020	Xếp hạng năm 2021	Xếp hạng năm 2020	So sánh xếp hạng năm 2020 và năm 2021	Mục tiêu điểm PAPI năm 2021	Điểm số chưa hoàn thành năm 2021 so với mục tiêu
6.4: An ninh, trật tự khu dân cư	1.99	1.50	0.49	13	24	11		
Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	3.53	3.69	-0.15	34	18	-16	4.00	-0.47
7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	1.10	1.17	-0.07	21	9	-12		
7.2: Chất lượng không khí	1.91	1.92	-0.01	11	14	3		
7.3: Chất lượng nước	0.52	0.59	-0.07	47	33	-14		
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	2.94	2.40	0.54	26	55	29	4.00	-1.06
8.1: Sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương*	0.41	0.44	-0.03	34	13	-21		
8.2: Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	2.15	1.53	0.62	21	60	+39		
8.3: Phục vụ của chính quyền qua công nghệ thông tin điện tử	0.38	0.43	-0.05	46	19	-27		

Qua 2 năm 2020 – 2021 có thể nhận diện các biến đổi chính như sau:

- Chỉ số PAPI tỉnh năm 2021 có đến 05/08 Chỉ số nội dung nằm trong nhóm

chỉ số trung bình thấp. Trong đó: có **01** chỉ số nội dung nằm trong **nhóm đạt điểm cao nhất** (cung ứng dịch vụ công); **01** chỉ số nội dung nằm trong **nhóm đạt điểm trung bình cao** (quản trị điện tử); **05** chỉ số nội dung trong nhóm **đạt điểm trung bình thấp** (tham gia của người dân cấp cơ sở; công khai minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và quản trị môi trường); **01** chỉ số nằm trong nhóm **điểm thấp nhất**: chỉ số thủ tục hành chính công (**năm 2020: nằm trong nhóm điểm trung bình thấp; năm 2019: nằm trong nhóm điểm thấp nhất**).

- Tỉnh Quảng Nam có **02/8** chỉ số nội dung tăng điểm số, tăng hạng so với năm 2020 (cung ứng dịch vụ công; quản trị điện tử), **06/8** chỉ số nội dung giảm về điểm số và giảm hạng (tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; thủ tục hành chính công; quản trị môi trường). So với mục tiêu đề ra năm 2021, tỉnh Quảng Nam **không** có chỉ số nội dung nào đạt mục tiêu về điểm số.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ CƠ SỞ VỚI VIỆC CẢI THIỆN HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ

1. Tăng cường tham gia của người dân ở cấp cơ sở



1.1. Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở là gì?

Khái niệm sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở thường được dùng để chỉ quá trình hay cơ chế người dân tham gia vào một, một vài hoặc tất cả công việc liên quan đến đời sống cộng đồng và ở khía cạnh dân chủ thì khi nào người dân có quyền quyết định đối với các kế hoạch phát triển của cộng đồng họ, thì lúc đó ‘dân chủ’ mới đầy đủ. Nó cũng có thể được hiểu là một chiến lược huy động người dân cùng quyết định và thực hiện chủ trương, chính sách pháp luật, các hoạt động của cộng đồng hay là một quá trình, mà qua đó những cộng đồng được trao quyền để họ có thể tham gia vào quá trình kiểm soát, quản lý và tiếp cận một cách hợp pháp đối với các nguồn lực của cộng đồng.



1.2. Tại sao phải huy động sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở?

Sự tham gia của người dân vào các hoạt động ở cơ sở giúp

- Thúc đẩy sự phát triển của tất cả các quyền con người;
- Phát huy dân chủ, pháp quyền, hòa nhập xã hội và phát triển kinh tế;
- Giúp giảm bất bình đẳng và xung đột xã hội;
- Giúp xóa bỏ tình trạng bị gạt ra ngoài lề và phân biệt đối xử, đặc biệt với nhóm yếu thế trong xã hội;

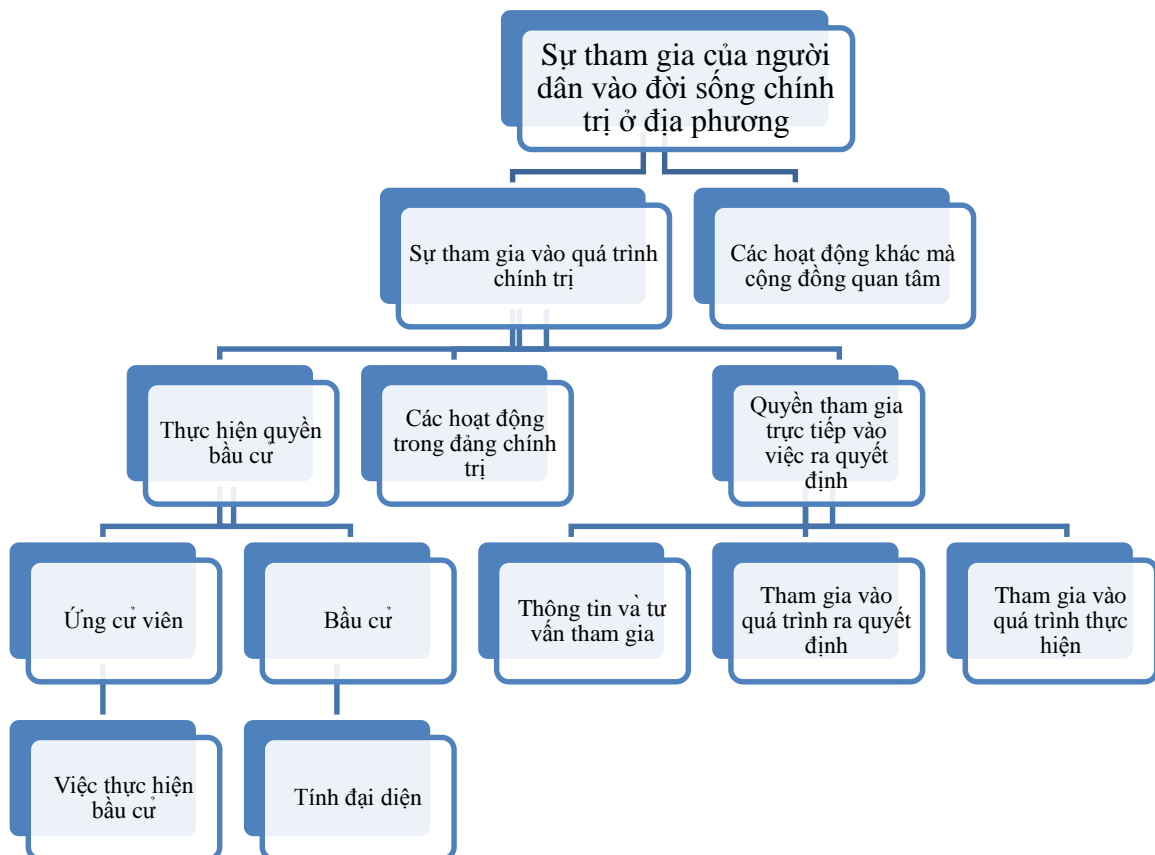
- Trao quyền cho các mọi người dân và các nhóm;
- Thúc đẩy sự tham gia cho phép các cơ quan chức năng làm sâu sắc thêm hiểu biết về các vấn đề cụ thể; giúp lựa chọn chính sách một cách phù hợp hơn với thực tiễn;
- Các quyết định và chính sách của cơ quan công quyền được thông báo tới mọi người dân một cách kịp thời và minh bạch;
- Các chính sách sẽ bền vững và hiệu quả hơn;
- Hoạt động của các cơ quan chính quyền trở nên có trách nhiệm, minh bạch và hiệu quả hơn.



1.3. Người dân tham gia những hoạt động nào vào đời sống chính trị – xã hội ở địa phương?

Sự tham gia của người dân vào đời sống chính trị ở địa phương được thực hiện với nhiều hình thức, thông qua rất nhiều hoạt động. Dưới đây là mô hình về các hoạt động thể hiện sự tham gia của người dân vào đời sống chính trị.

Mô hình thể hiện sự tham gia của người dân vào đời sống chính trị ở địa phương





1.4. Cán bộ xã, phường, thôn, khối phố có thể làm gì và làm như thế nào để nâng cao sự hiểu biết của người dân về các chính sách hiện hành?

Để nâng cao sự hiểu biết của người dân về các chính sách hiện hành Lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn và cán bộ MTTQ cần:

- Thường xuyên phổ biến, cung cấp thông tin mới về: chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; các chương trình, dự án, chính sách đang được thực hiện ở địa phương;
- Quan tâm thông tin một cách rộng rãi cho người dân biết rõ về thời gian thực hiện chính sách, các đối tượng chính sách hưởng đến; các quy trình thủ tục cũng như đầu mối; cơ quan thực hiện chính sách; cán bộ phụ trách việc thực hiện chính sách;
- Những thông tin này cần được phổ biến trực tiếp nhiều lần trong các cuộc họp ở thôn/bản, tổ dân phố và trên hệ thống loa truyền thanh xã, phường; trên các trang thông tin của xã;...
- Sử dụng nhiều loại ngôn ngữ, chữ viết, tranh ảnh để phổ biến tuyên truyền về chính sách đặc biệt tuyên truyền cho đồng bào dân tộc thiểu số, phụ nữ và những người không biết chữ.



1.5. Cán bộ xã phường thị trấn, thôn, khối phố có thể làm gì và làm như thế nào để nâng cao sự hiểu biết của người dân về đại biểu dân cử?

Các vị trí dân cử là những vị trí mà người dân trực tiếp bỏ phiếu bầu như trưởng thôn/bản, khối phố trưởng; đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp và Đại biểu Quốc hội. Theo đó trước các cuộc bầu cử Lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn và cán bộ MTTQ, cán bộ các tổ chức chính trị xã hội cần:

- Niêm yết công khai về các vị trí mà người dân tham gia bầu cử;
- Niêm yết công khai danh sách về các vị trí bầu cử;
- Chuẩn bị địa điểm niêm yết danh sách cử tri, các vị trí bầu cử để người dân dễ nhìn, dễ theo dõi;
- Tuyên truyền sâu rộng trên các phương tiện truyền thông hiện có như: trang Fanpage, đài truyền thanh; tuyên truyền trực quan sinh động để người dân biết về các vị trí lãnh đạo.



1.6. Làm thế nào để nâng cao tỷ lệ người dân tham gia vào các tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể?

Việc huy động sự tham gia của người dân vào các tổ chức chính trị xã hội đóng vai trò quan trọng trong phát triển cộng đồng. Để thực hiện được mục tiêu này bản thân các tổ chức này cần nâng cao chất lượng hoạt động, có phương pháp

phù hợp để tập hợp hội viên theo đó bản thân các tổ chức, chính trị xã hội, đoàn thể cần:

- Đổi mới nội dung, phương thức hoạt động; phát động và duy trì các chương trình hành động, cuộc vận động theo hướng tập trung, đáp ứng yêu cầu thiết thực của các thành viên, phù hợp khả năng, nguyện vọng chính đáng của người dân.
- Chú trọng thực hiện những phương thức mới trong tập hợp hội viên.
- Chú trọng gắn các hoạt động của đoàn hội, tổ chức với hoạt động kinh tế, xây dựng đời sống dân cư; đáp ứng nhu cầu thiết thực của hội viên.
- Thay thế những hình thức sinh hoạt đã trở nên quá quen thuộc, lạc hậu và nhàm chán không thu hút được hội viên.



1.7. Làm thế nào để người dân tham gia đầy đủ bầu cử trưởng thôn/khối phố trưởng.

Các cuộc bầu cử cần được tổ chức theo nguyên tắc sau:

- Có ít nhất từ hai ứng cử viên trở lên để người dân lựa chọn và bầu ra trưởng thôn/khối phố trưởng;
- Mọi người dân đủ độ tuổi cần phải được mời đi bầu trưởng thôn/khối phố trưởng.
- Hình thức bầu trưởng thôn/khối phố trưởng là bỏ phiếu kín;
- Kết quả bầu cử trưởng thôn/khối phố trưởng được niêm yết công khai;
- Chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể nào việc bầu cho ai để người dân tự bầu chọn;
- Trước các cuộc bầu cử cần mời người dân tới dự hội nghị tiếp xúc với các ứng cử viên, cần thiết tổ chức để nhiều người được trực tiếp tham gia buổi hội nghị
- Trước các cuộc bầu cử Lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn và cán bộ MTTQ, cán bộ các tổ chức chính trị xã hội cần:

- Niêm yết công khai về các vị trí mà người dân tham gia bầu cử

- Niêm yết công khai danh sách về các vị trí bầu cử

Chuẩn bị địa điểm niêm yết danh sách cử tri, các vị trí bầu cử để người dân dễ nhìn, dễ theo dõi

Tuyên truyền sâu rộng trên các phương tiện truyền thông hiện có như: trang Fanpage, đài truyền thanh; tuyên truyền trực quan sinh động để người dân biết về các vị trí lãnh đạo



1.8. Làm thế nào lấy ý kiến về các khoản đóng góp tự nguyện của người dân vào các công trình công cộng ở địa phương?

Việc đóng góp tự nguyện để đầu tư xây mới hoặc tu sửa các công trình công cộng, dân sinh ở địa bàn dân cư, như nhà văn hóa, đường xá, trường mầm non được xem là một hình thức biểu hiện của sự tham gia tự nguyện, chủ động của người dân vào trong quá quản lý các vấn đề tại cộng đồng. Theo đó để nâng cao mức độ đóng góp tự nguyện của người dân vào xây dựng các công trình ở địa phương, lãnh đạo chính quyền địa phương cần quan tâm thực hiện tốt những công việc sau đây:

- Tổ chức họp dân ở thôn/bản, tổ dân phố để xin ý kiến về quá trình thiết kế xây mới hoặc tu sửa công trình;
- Chỉ quyết định xây mới hay tu sửa công trình và phương thức xây dựng, tu sửa khi có ý kiến của đa số người dân ủng hộ;
- Đóng góp của người dân được ghi chép cẩn thận vào sổ sách của xã, phường và được công bố công khai rộng rãi để mọi người được biết;
- Việc giám sát xây mới/tu sửa công trình phải được giao cho Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban Giám sát đầu tư cộng đồng;
- Kết quả giám sát các công trình được thông báo rộng rãi tới người dân.



1.9. Có quy định cụ thể về danh mục, mức trần các loại đóng góp của nhân dân cho các công trình công cộng không?

Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới được triển khai trên cơ sở phát huy vai trò chủ thể của người dân nông thôn trong việc lựa chọn các nội dung cần ưu tiên, tự nguyện đóng góp công sức để thực hiện cùng với nguồn vốn hỗ trợ từ ngân sách Nhà nước. Vì vậy, không có quy định cụ thể về danh mục, mức trần các loại đóng góp của nhân dân. Điều 17 Thông tư số 344/2016/TT-BTC, ngày 30 tháng 12 năm 2016, của Bộ tài chính quy định: “Việc huy động chỉ được thực hiện sau khi có sự thống nhất, tự nguyện của nhân dân về chủ trương, mức huy động và phải báo cáo Ủy ban nhân dân xã. Ủy ban nhân dân xã phải hướng dẫn thôn, bản mở sổ sách ghi chép đầy đủ, cụ thể các khoản thu, chi và công khai với nhân dân kết quả huy động, sử dụng các nguồn tài chính trên. Khoản huy động chỉ được sử dụng cho đúng nội dung công việc cụ thể mà nhân dân đã thống nhất”. Việc huy động đóng góp nên được thực hiện theo những nguyên tắc sau:

- Việc huy động đóng góp của người dân phải được bàn bạc dân chủ và phải được sự đồng tình của người dân.
- Các khoản đóng góp và chi phải được ghi chép cụ thể, đúng nội dung công việc và công khai với người dân
- Không được yêu cầu dân đóng góp bắt buộc và huy động quá sức dân; không giao chỉ tiêu huy động,
- Không gán việc đóng góp với việc cung cấp các dịch vụ công mà người dân được hưởng;

- Không được yêu cầu những hộ dân nghèo, người già, người tàn tật không nơi nương tựa, hộ khó khăn, gia đình chính sách phải đóng góp.
- Tăng cường tuyên truyền để người dân hiểu và tự nguyện tham gia.



1.10. Làm thế nào để nâng cao mức độ đóng góp tự nguyện của người dân vào xây dựng các công trình ở địa phương?

Để nâng cao mức độ đóng góp tự nguyện của người dân vào xây dựng các công trình ở địa phương, lãnh đạo chính quyền địa phương cần quan tâm thực hiện tốt những công việc sau đây:

- Tổ chức họp dân ở thôn/bản, tổ dân phố để xin ý kiến về quá trình thiết kế xây mới hoặc tu sửa công trình;
- Chỉ quyết định xây mới hay tu sửa công trình và phương thức xây dựng, tu sửa khi có ý kiến của đa số người dân ủng hộ;
- Đóng góp của người dân được ghi chép cẩn thận vào sổ sách của xã, phường và được công bố công khai rộng rãi để mọi người được biết;
- Việc giám sát xây mới/tu sửa công trình phải được giao cho Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban Giám sát đầu tư cộng đồng;
- Kết quả giám sát các công trình được thông báo rộng rãi tới người dân.
- Thực hiện tốt công khai, minh bạch là yếu tố quyết định để nâng cao mức độ đóng góp tự nguyện của người dân.

2. Thực hiện công khai, minh bạch



2.1. Công khai minh bạch ở cấp cơ sở là gì?

Khoản 4 Điều 3 Luật phòng chống tham nhũng năm 2018 quy định “Công khai, minh bạch về tổ chức và hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị là việc công bố, cung cấp thông tin, giải trình về tổ chức bộ máy, việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm trong khi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị.”

Theo các tiếp cận trên công khai minh bạch ở cấp cơ sở là việc công bố, cung cấp thông tin, giải trình về tổ chức bộ máy, việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm trong khi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước ở cấp chính quyền cơ sở.



2.2. Tại sao phải thực hiện công khai minh bạch?

Việc thực hiện công khai, minh bạch có vai trò quan trọng trong:

- Phát huy hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan, đơn vị, tổ chức;
- Tránh sự thất thoát về nguồn lực công;

- Khắc phục nguy cơ tùy tiện, “tha hoá” trong sử dụng quyền lực công của người được uỷ quyền,
- Phòng chống và đẩy lùi tham nhũng.
- Công khai minh bạch hoạt động chính quyền ở cấp cơ sở nhằm củng cố niềm tin của nhân dân đối với chính quyền,
- Đảm bảo ổn định kinh tế, chính trị và xã hội địa phương
- Công khai, minh bạch cùng với trách nhiệm giải trình trong khu vực nhà nước được xem là một trong những công cụ để kiểm soát quyền lực của nhà nước; để khắc phục những căn bệnh cố hữu của các cấp chính quyền nhà nước, các cơ quan này phải thực hiện CKMB và giải trình về hoạt động của mình.



2.3. Ủy ban nhân dân xã phường phải công khai những nội dung nào?

Theo Điều 5 Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, những nội dung công khai bao gồm:

- Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, phương án chuyển dịch cơ cấu kinh tế và dự toán, quyết toán ngân sách hằng năm của cấp xã.
- Dự án, công trình đầu tư và thứ tự ưu tiên, tiến độ thực hiện, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan đến dự án, công trình trên địa bàn cấp xã; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và phương án điều chỉnh, quy hoạch khu dân cư trên địa bàn cấp xã.
- Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức cấp xã trực tiếp giải quyết các công việc của Nhân dân.
- Việc quản lý và sử dụng các loại quỹ, khoản đầu tư, tài trợ theo chương trình, dự án đối với cấp xã; các khoản huy động nhân dân đóng góp.
- Chủ trương, kế hoạch vay vốn cho nhân dân để phát triển sản xuất, xoá đói, giảm nghèo; phương thức và kết quả bình xét hộ nghèo được vay vốn phát triển sản xuất, trợ cấp xã hội, xây dựng nhà tình thương, cấp thẻ bảo hiểm y tế.
- Đề án thành lập mới, nhập, chia đơn vị hành chính, điều chỉnh địa giới hành chính liên quan trực tiếp tới cấp xã.
- Kết quả thanh tra, kiểm tra, giải quyết các vụ việc tiêu cực, tham nhũng của cán bộ, công chức cấp xã, của cán bộ ấp, tổ nhân dân; kết quả lấy phiếu tín nhiệm Chủ tịch và Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Chủ tịch và Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.
- Nội dung và kết quả tiếp thu ý kiến của nhân dân đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền quyết định của cấp xã mà chính quyền cấp xã đưa ra lấy ý kiến nhân dân theo quy định tại Điều 19 của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn.
- Đối tượng, mức thu các loại phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác do chính quyền cấp xã trực tiếp thu.
- Các quy định của pháp luật về thủ tục hành chính, giải quyết các công việc liên quan đến nhân dân do chính quyền cấp xã trực tiếp thực hiện.

➤ Những nội dung khác theo quy định của pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chính quyền cấp xã thấy cần thiết.



2.4. Những nội dung công khai để Nhân dân biết được thực hiện bằng các hình thức nào?

Điều 6 Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn quy định các hình thức công khai sau đây:

- Niêm yết công khai tại trụ sở Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã;
- Công khai trên hệ thống truyền thanh của cấp xã;
- Công khai trên trang thông tin điện tử (Web site của địa phương);
- Công khai thông qua Trường thôn, Tổ trưởng tổ dân phố để thông báo đến nhân dân;
- Chính quyền cấp xã có thể áp dụng đồng thời nhiều hình thức công khai quy định tại khoản 1 Điều này; thực hiện việc cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 32 của Luật phòng, chống tham nhũng.



2.5. Trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung công khai thuộc về cá nhân, tổ chức nào?

Trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung công khai thuộc về:

- Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm lập, thông qua kế hoạch thực hiện những nội dung công khai, trong đó nêu rõ cách thức triển khai thực hiện, thời gian thực hiện và trách nhiệm tổ chức thực hiện.
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện và chỉ đạo việc thực hiện kế hoạch, phương án đã được thông qua.
- Ủy ban nhân dân cấp xã báo cáo Hội đồng nhân dân cùng cấp về quá trình và kết quả thực hiện các nội dung công khai tại kỳ họp gần nhất của Hội đồng nhân dân.



2.6. Công khai minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo

Nhằm thực hiện công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo tốt hơn, cần quan tâm thực hiện các công việc sau:

- Giải thích rõ về các tiêu chí phân loại hộ nghèo, cận nghèo vào trong các cuộc họp thường kỳ cuối năm của các hộ gia đình ở thôn/bản, tổ dân phố;
- Ban Thanh tra nhân dân giám sát việc thực hiện quy trình bình xét hộ nghèo, hộ cận nghèo;

- Danh sách hộ nghèo, hộ cận nghèo cần được in ấn rõ ràng, dễ đọc, dễ hiểu;
- Thông báo danh sách hộ nghèo trong các cuộc họp dân ở thôn/bản, tổ dân phố;
- Đọc danh sách hộ nghèo được bầu chọn trên hệ thống loa truyền thanh (ở những nơi có hệ thống loa truyền thanh);
- Lưu danh sách hộ nghèo tại nhà trưởng thôn/bản/khu phố;
- Niêm yết danh sách hộ nghèo tại nhà văn hóa thôn/bản/khu phố;
- Đăng tải công khai danh sách hộ nghèo và hộ cận nghèo trên cổng thông tin điện tử của xã, phường và quận huyện.



2.7. Nâng cao trách nhiệm của UBND cấp xã và công chức tài chính cấp xã đối với việc công khai, minh bạch ngân sách cấp xã như thế nào?

UBND cấp xã phải thực hiện đầy đủ các quy định về nội dung, hình thức và thời gian công khai dự toán ngân sách và kế hoạch thu, chi các hoạt động tài chính khác ở xã, phường, cũng như báo cáo tình hình thực hiện ngân sách xã, phường theo các Điều 15,17,18 của Thông tư số 343/2016/TT-BTC ngày 30/12/2016 của Bộ Tài chính. Định kỳ hằng quý và 6 tháng (04 lần một năm).

Hình thức công khai:

- Niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã ít nhất trong thời hạn 30 ngày;
- Thông báo trên hệ thống truyền thanh của xã/phường/thị trấn;
- Thông báo bằng văn bản cho Đảng ủy, các tổ chức chính trị - xã hội ở xã và trưởng các thôn/bản ở xã, và tổ dân phố, khu phố ở phường, thị trấn;

Nhằm cải thiện công khai, minh bạch về tài chính ở địa phương một cách cơ bản, cần thực hiện tốt và thực hiện kiểm tra thường xuyên đối với việc:

- Công khai minh bạch đóng góp của người dân cho các công trình công cộng;
 - Công khai minh bạch thu chi các quỹ như khuyến học, quỹ vì người nghèo
- ...



2.8. Làm thế nào để người dân hiểu biết về ngân sách xã, phường, thị trấn?

Để người dân biết nhiều hơn về việc thu chi ngân sách xã, phường được công bố công khai, lãnh đạo các xã, phường cần thực hiện một số việc như sau:

- Bảng thu, chi ngân sách theo mẫu cần được in ấn, đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu;

- Thông báo trên hệ thống loa truyền thanh trong thời gian thực hiện công khai;
- Thông báo bằng văn bản cho Đảng ủy, các tổ chức chính trị - xã hội ở xã, phường và trưởng các thôn/bản ở xã và tổ dân phố/tiểu khu ở phường, thị trấn;
- Lưu bản thu, chi ngân sách cấp xã tại nhà văn hoá, nhà trường thôn/ấp/khu phố;
- Thông báo tại các cuộc họp dân ở thôn/bản, tổ dân phố;
- Niêm yết bản thu, chi ngân sách tại những nơi, chỗ thuận tiện cho người dân thuận lợi quan sát, theo dõi;



2.9. Trách nhiệm của UBND cấp xã trong thực hiện công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất?

Căn cứ Luật Đất đai năm 2013 và Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, UBND cấp xã phải công khai các thông tin:

- Các dự án, công trình đầu tư, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan;
- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết khu dân cư trên địa bàn.

Hình thức công khai:

- Niêm yết công khai tại trụ sở hành chính cấp xã (Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp xã);
- Trên hệ thống truyền thanh của xã/phường/thị trấn;
- Công khai thông qua trưởng thôn/bản, tổ trưởng dân phố để thông báo đến các hộ gia đình.



2.10. Làm thế nào để người dân thuận tiện hơn trong việc tiếp cận với thông tin quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất?

- Niêm yết đúng thời gian theo quy định: từ ngày 01 tháng 01 của năm đầu kỳ của mỗi chu kỳ 5 năm;
- Có nhiều hình thức chia sẻ thông tin và niêm yết bản giá đất để mọi người dân với trình độ học vấn khác nhau có thể dễ dàng tiếp cận;
- Đảm bảo thông tin về bản giá đất được trình bày rõ ràng, dễ tìm, dễ đọc, dễ quan sát;
- Niêm yết bản đồ Quy hoạch sử dụng đất cấp huyện và Kế hoạch sử dụng đất (đối với cấp xã, phường) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để mọi người dân có thể nhìn thấy;
- Niêm yết tại Nhà văn hóa thôn/bản, khu phố;

- Tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh về thời gian công khai;
- Công bố trên cổng thông tin điện tử của xã/phường/thị trấn (nếu có);
- Tổ chức họp lấy ý kiến người dân về thay đổi trong quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương.

3. Đảm bảo trách nhiệm giải trình với người dân

Thực hiện trách nhiệm giải trình của chính quyền các cấp ở địa phương được quy định rõ trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật như Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định về hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

Người dân sống tại cơ sở có quyền kiểm tra, giám sát những hoạt động của chính quyền có liên quan tới lợi ích chung của cộng đồng dân cư địa phương, như kiểm tra, giám sát việc chi tiêu ngân sách của địa phương; giám sát việc thu, chi các khoản tiền đóng góp của người dân để xây dựng các công trình công cộng, việc cấp đất hay quy hoạch sử dụng đất, v.v.

Các đồng chí lãnh đạo HĐND, UBND có trách nhiệm trả lời đầy đủ những thắc mắc, khiếu kiện của người dân trong những buổi tiếp công dân hằng tuần.



3.1. Thực hiện tổ chức tiếp công dân một cách thực chất, hiệu quả?

Công tác tiếp công dân là một công tác thường xuyên, rất quan trọng của người lãnh đạo ở cấp cơ sở. Tổ chức thực hiện tốt việc tiếp công dân là một yếu tố cơ bản bảo đảm mối quan hệ chặt chẽ giữa chính quyền cơ sở với cộng đồng dân cư địa phương, những người lãnh đạo gần với dân hơn, có thể kịp thời nắm bắt các thông tin về tâm trạng, nhu cầu, mong muốn của người dân đối với các hoạt động của bộ máy chính quyền, của đội ngũ cán bộ cơ sở... Vì vậy, Theo Điều 15, Luật tiếp công dân năm 2013, Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã. Theo Quy định này, người lãnh đạo đứng đầu chính quyền cấp xã, trung bình mỗi tháng cần phải trực tiếp thực hiện tiếp công dân từ 4-5 lần trở lên.

Để có thể góp phần cải thiện hiệu quả quản trị địa phương, ngay từ năm 2022 trở đi, các đồng chí lãnh đạo chính quyền cấp xã cần thực hiện ngay việc sơ kết công tác thực hiện tiếp công dân trong 03 tháng gần nhất. Trong báo cáo sơ kết này cần làm rõ kết quả thực hiện tiếp công dân trong 03 tháng vừa qua, cụ thể như sau:

- Việc bố trí địa điểm và điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân tại trụ sở UBND xã đã được thực hiện như thế nào? (có thể chụp ảnh để minh họa)! Đánh giá thuận lợi và khó khăn trong việc thực hiện bố trí địa điểm tiếp công dân. Đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện những điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân thuận lợi hơn.

- Số lần chủ tịch UBND xã đã trực tiếp thực hiện tiếp công dân tại UBND cấp xã (thời gian ngày, tháng cụ thể). Nếu không thực hiện đủ số lần trực tiếp thực hiện tiếp công dân theo Quy định thì phải trình bày rõ lý do.

- Kết quả cụ thể giải quyết các vụ việc mà người dân nêu ra trong các buổi tiếp công dân? Số những vụ việc đã giải quyết, và số những vụ việc chưa được giải quyết (còn tồn đọng); phương hướng giải quyết các vụ việc còn tồn đọng.

- Dự kiến một số giải pháp cụ thể của lãnh đạo UBND xã nhằm cải thiện hiệu quả công tác tiếp công dân trong giai đoạn từ nay tới 2025.

Báo cáo sơ kết này gửi lên lãnh đạo UBND cấp huyện, Ban Dân vận huyện ủy và MTTQ cấp huyện.

Lãnh đạo UBND cấp xã cần kiểm tra việc thực hiện ghi chép biên bản và lưu lại các biên bản nội dung, kết quả các buổi tiếp công dân.



3.2. Tổ chức đối thoại, gặp gỡ, tiếp xúc công dân tại cộng đồng như thế nào?

Nhằm có thể cải thiện hiệu quả công tác tiếp công dân một cách thực chất, người lãnh đạo đứng đầu chính quyền cấp xã, ngoài việc trực tiếp thực hiện tiếp công dân 01 ngày trong 01 tuần (từ 4-5 lần trong 01 tháng) theo Quy định, nên bố trí lịch hằng tháng trực tiếp xuống thôn, bản, tổ dân phố để tổ chức đối thoại, gặp gỡ, tiếp xúc công dân ngay tại cộng đồng. Trong 01 năm, có kế hoạch tổ chức thực hiện đối thoại với người dân ngay tại thôn, bản, tổ dân phố, tại mỗi đơn vị một lần. Ở những địa bàn có vấn đề phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, có thể tổ chức 02 lần.

Việc tổ chức các buổi gặp gỡ/gặp mặt như vậy là nhằm thực hiện tốt yêu cầu của tỉnh Quảng Nam: “*Chính quyền các cấp cần chủ động và tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường*”.

Trong các buổi gặp mặt, tiếp xúc với người dân tại cộng đồng như vậy, cần xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện chu đáo. Thực hiện thông báo trước một tuần về thời gian, địa điểm buổi gặp mặt tới tất cả các hộ gia đình trong thôn, bản, tổ dân phố. Không chỉ định hay chọn những người tới tham gia một cách hình thức. Một buổi gặp mặt, tiếp xúc với người dân như vậy, cần mời được từ 25-30 người dân trở lên tham gia.

Những buổi gặp mặt, tiếp xúc với người dân tại cộng đồng của chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có thể thực hiện thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường nhằm tạo cơ hội cho đông đảo người dân trong thôn, bản, tổ dân phố được tham gia, và gặp gỡ trực tiếp với người đứng đầu của chính quyền.

Việc người đứng đầu chính quyền trực tiếp đi xuống cộng đồng để gặp gỡ, tiếp xúc với người dân sẽ có ý nghĩa làm tăng mức độ và hiệu quả tương tác giữa

chính quyền địa phương với người dân, thể hiện cán bộ lãnh đạo chính quyền gần dân hơn, từ đó, tăng niềm tin của người dân đối với chính quyền. Qua những buổi gặp gỡ đó, các đồng chí lãnh đạo xã, phường, thị trấn có thể kịp thời nắm bắt các thông tin về tâm trạng, nhu cầu, mong muốn của người dân, cũng như những khiếu nại, kiến nghị của người dân đối với chính quyền.



3.3. Giải quyết kịp thời kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân?

Những buổi tiếp công dân hằng tuần theo quy định, đặc biệt, những buổi gặp gỡ, tiếp xúc với người dân tại cộng đồng cần gắn với nội dung giải quyết kịp thời kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Lãnh đạo các xã, phường, thị trấn cần phải đưa nhiệm vụ về thực hiện giảm tỷ lệ số các vụ việc khiếu nại và tố cáo ở địa phương vào kế hoạch công tác hằng năm của đơn vị. Một số chỉ báo cụ thể cần được xác định như sau:

- + Giảm tỷ lệ (%) số các vụ việc về khiếu nại, tố cáo bị tồn đọng, chưa được giải quyết theo quý, theo năm;
- + Tăng tỷ lệ (%) số các vụ việc được giải quyết theo đúng thời hạn;
- + Giảm tỷ lệ (%) số các vụ việc đã được giải quyết nhưng người dân không thỏa mãn.

Để thực hiện các mục tiêu nhiệm vụ này, lãnh đạo các xã, phường, thị trấn cần phải giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo trong thẩm quyền của mình ngay tại các buổi tiếp công dân, các buổi gặp gỡ, tiếp xúc người dân tại cộng đồng. Đối với các vụ, việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp trên, cần phải báo cáo kịp thời lên cấp trên, đồng thời theo dõi, kiến nghị với cấp trên về việc giải quyết các vụ việc đó đúng thời hạn quy định.

Khi lãnh đạo các xã, phường, thị trấn có thể giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo trong thẩm quyền của mình, thì sẽ không để xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp. Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có thể bị đánh giá là không hoàn thành nhiệm vụ khi để xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp ở địa phương.



3.4. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân như thế nào?

Ở nhiều đơn vị khi Ban TTND có ít hoạt động hoặc các kết quả hoạt động của Ban TTND không được thông tin cho người dân biết, nên nhiều người dân không biết về việc xã, phường, thị trấn có Ban TTND.

Để Ban TTND có thể hoạt động có hiệu quả, góp phần thiết thực vào việc tổ chức thực hiện Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, thực hiện

trách nhiệm giải trình của chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc các xã, phường, thị trấn cần thiết:

- Kiện toàn tổ chức của Ban TTND theo quy định của Nghị định số 159/2016/NĐ-CP ngày 29/11/2016 của Chính phủ;

- Tổ chức các cuộc họp của Ban TTND với người dân ở các thôn/bản, tổ dân phố để xin ý kiến đóng góp của nhân dân về kế hoạch hoạt động của Ban TTND. Tại mỗi cuộc họp, Ban TTND cần phân công ít nhất 2-3 thành viên tới dự họp với người dân;

- Hằng năm (có thể vào đầu năm), MTTQ các xã, phường, thị trấn cần có kế hoạch tổ chức ít nhất một cuộc họp để nghe ý kiến đóng góp của người dân và báo cáo kết quả hoạt động của Ban TTND. Tại mỗi cuộc họp cũng cần ít nhất 2-3 thành viên của Ban TTND có mặt tham gia.

- MTTQ các cấp giao nhiệm vụ cho Ban thanh tra nhân dân giám sát các hoạt động xây dựng nông thôn mới, giảm nghèo bền vững và xây dựng đô thị văn minh (theo Nghị quyết liên tịch số 88/2016 giữa Chính phủ và Đoàn Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

Ở một số địa phương có kết quả hoạt động của Ban TTND còn hạn chế. Một trong số các nguyên nhân được xác định là ở một số xã, phường, thị trấn, Ban TTND không có kinh phí hoạt động do không được cấp kinh phí hoặc không quyết toán được kinh phí được cấp.

Theo quy định tại Thông tư số 63/2017/TT-BTC thì căn cứ tình hình thực tế tại địa phương và khả năng cân đối ngân sách địa phương, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trình Hội đồng nhân dân cùng cấp quyết định mức kinh phí hỗ trợ hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân cấp xã, ***mức tối thiểu 5 triệu đồng/Ban/năm*** và cân đối cho ngân sách cấp xã để Ủy ban nhân dân cấp xã cấp cho Ban Thanh tra nhân dân hoạt động.



3.5. Giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo về đất đai?

Trong tổ chức thực hiện pháp luật về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo lĩnh vực đất đai, nhiều địa phương chưa làm tốt việc tiếp dân, nhận đơn, hướng dẫn cụ thể theo pháp luật về việc nộp đơn dẫn đến tình trạng người đi khiếu kiện lúng túng, mất nhiều thời gian, công sức khi phải đi hết nơi này đến nơi khác. Khi phát sinh khiếu kiện, cấp ủy, chính quyền một số địa phương chưa tập trung chỉ đạo giải quyết kịp thời, còn né tránh, đùn đẩy,...

Nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại hành chính về đất đai là giải pháp gốc để hạn chế các khiếu kiện đất đai tại Tòa án. Để nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tranh chấp đất đai cần:

- Tăng cường trách nhiệm, tính chủ động của người đứng đầu UBND các cấp trong việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai để giải quyết

kip thời, dứt điểm, công bố công khai kết quả giải quyết, không để khiếu kiện vượt cấp, diễn biến phức tạp.

- Quan tâm thực hiện hòa giải tại cơ sở; tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật, trợ giúp pháp lý trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Xử lý kiên quyết đối với các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động, gây rối, làm mất an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

- Tăng cường công tác hòa giải tại UBND cấp xã, tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức khiếu nại, tố cáo đảm bảo quyền lợi theo quy định pháp luật.

Việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp đất đai là một nhiệm vụ quan trọng; có giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các khiếu kiện của công dân, cơ quan tổ chức mới bảo đảm an sinh xã hội, tạo động lực phát triển. Muốn thực hiện điều đó, cần xác định tinh thần trách nhiệm cho cán bộ thực hiện nhiệm vụ này, đòi hỏi ở họ một phẩm chất đạo đức cao, làm việc vì dân, cho dân nhằm bảo đảm cho sự tồn tại của chế độ; một kiến thức pháp luật-xã hội đầy đủ và sự vận dụng phù hợp, nhuần nhuyễn với tinh thần khẩn trương, kịp thời theo yêu cầu của người dân đối với từng vụ việc cụ thể, phải sát thực tế và lắng nghe ý kiến tâm tư, nguyện vọng của người dân khi giải quyết công việc.



3.6. Hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp?

Trong những năm gần đây, liên quan đến việc nâng cao chất lượng các hoạt động thực hiện “Trách nhiệm giải trình với người”, đã đặt ra một yêu cầu mới với lãnh đạo chính quyền địa phương cơ sở về thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao mức độ tin tưởng của người dân ở trong cộng đồng đối với Tòa án, cơ quan tư pháp địa phương, từ đó có thể hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp tốt hơn.

Một trong những giải pháp hỗ trợ người dân tiếp cận tốt hơn tới các dịch vụ tư pháp là: Lãnh đạo chính quyền địa phương cơ sở cần quan tâm đến việc thông tin cho người dân, đặc biệt là các nhóm xã hội dễ bị tổn thương về các tổ chức trợ giúp pháp lý ở địa phương, để nâng cao niềm tin của họ vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương, biết sử dụng các công cụ hòa giải và pháp lý khi người dân cần giải quyết các tranh chấp dân sự.

Lãnh đạo chính quyền địa phương cần quan tâm đến việc thông tin cho người dân, đặc biệt là các nhóm xã hội dễ bị tổn thương về các tổ chức trợ giúp pháp lý ở địa phương, để nâng cao niềm tin của họ vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương, biết sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự. Từ đó, góp phần bảo đảm trật tự, an ninh xã hội của địa phương.

4. Phòng chống tham nhũng, tiêu cực

“Kiểm soát tham nhũng khu vực công” là một trong tám nội dung của khảo sát PAPI. Chỉ số kiểm soát tham nhũng đánh giá kết quả về thực hiện phòng chống

các hiện tượng tham nhũng vặt còn xảy trong một số hoạt động của cơ quan chính quyền như lạm dụng tiền công quỹ vào mục đích riêng; chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/giấy phép xây dựng; phải chi phí thêm tiền không đúng quy định khi đi khám chữa bệnh; phải đóng góp các khoản tiền không đúng quy định ở trường học; hay phải đưa tiền “lót tay” để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước, v.v...

✓ Người dân có phải hay không phải chi thêm tiền vượt qua quy định về phí đã được đăng tải công khai:

- Các thủ tục chứng thực, xác nhận ở xã phường?
- Làm giấy tờ chứng nhận quyền sử dụng đất, nhà ở?
- Làm bất kỳ giấy phép nào như giấy phép xây dựng, đăng ký xe có

động cơ?

✓ Người dân có phải hay không phải chi thêm tiền bồi dưỡng khi:

- Xin cho con đi học vào trường tốt, lớp chọn?
- Khám chữa bệnh ở bệnh viện và trạm y tế?
- Lắp đặt đường điện lưới quốc gia, đường nước sạch?

✓ Để tuyển dụng vào làm cán bộ, công chức hệ thống chính trị cơ sở:

- Có cần quen biết hoặc được cá nhân ai giới thiệu không?
- Có được gợi ý chung chi, lo lót không?

- Có phải thăm hỏi trước những người có trách nhiệm trong kỳ thi tuyển dụng không?



4.1. Làm thế nào để giảm thiểu những nhiễu khi người dân làm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đai?

a) Thẩm quyền cấp giấy chứng nhận

- Văn phòng đăng ký đất đai là đơn vị sự nghiệp công trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường do UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thành lập hoặc tổ chức lại trên cơ sở hợp nhất Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường và các Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất trực thuộc Phòng Tài nguyên và Môi trường hiện có ở địa phương;

- Văn phòng đăng ký đất đai có chi nhánh tại các quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh. Chi nhánh được thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Văn phòng theo quyết định của UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

b) Nơi nộp hồ sơ

Người dân có thể nộp hồ sơ tại Văn phòng đăng ký đất đai hoặc tại các chi nhánh văn phòng ở các huyện

Người dân có thể nộp hồ sơ liên thông tại bộ phận “Một cửa” cấp xã phường, thị trấn.

Lãnh đạo và thanh tra các huyện cần thường xuyên kiểm tra việc tuân thủ quy trình “một cửa” trong việc giải quyết các thủ tục này cho người dân, đồng thời có các giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận này. Một số giải pháp cần chú ý:

- Đặt bảng công khai thủ tục, quy trình xử lý, thời hạn xử lý, lệ phí làm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
- Đăng tải công khai, thuận tiện và dễ lấy các thông tin về thủ tục, quy trình xử lý, thời hạn xử lý, lệ phí làm giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên trang thông tin điện tử của chính quyền và văn phòng đăng ký đất đai
- Lập đường dây nóng tiếp nhận phản ánh của người dân về những hành vi nhũng nhiễu của cán bộ khi tiếp nhận và trả kết quả cho người dân. Ví dụ, cán bộ không hướng dẫn cụ thể việc hoàn thiện hồ sơ, để người dân phải đi lại nhiều lần; không thông báo trước cho người dân biết khi hồ sơ chưa giải quyết xong, để người dân phải đi lại nhiều lần, v.v...
- Thực hiện thanh tra với các trường hợp hồ sơ bị giải quyết chậm, kéo dài, xem có nguyên nhân yêu cầu người dân đưa “tiền lót tay” hay không?
- Đặt ra chỉ tiêu thi đua cho các phòng chuyên môn về nâng cao tỷ lệ số hồ sơ được trả cho người dân đúng hạn sau mỗi quý;
- Thực hiện nghiêm quy định xin lỗi kịp thời người dân với các trường hợp hồ sơ bị giải quyết chậm so với quy định; và gửi tin nhắn thông báo trước cho người dân biết khi hồ sơ chưa được giải quyết xong như theo giấy hẹn trả kết quả;
- Thay đổi ngay cán bộ tiếp nhận và trả kết quả khi có nhiều sai phạm trong giao tiếp, ứng xử với người dân.



4.2. Làm thế nào để giảm thiểu những nhiễu khi người dân làm giấy phép xây dựng?

a) Thẩm quyền cấp phép xây dựng nhà ở riêng lẻ (cho người dân)

- Ủy ban nhân dân cấp huyện cấp giấy phép xây dựng đối với các công trình, nhà ở riêng lẻ xây dựng trong đô thị, trung tâm cụm xã, trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử – văn hóa thuộc địa bàn do mình quản lý, trừ các công trình xây dựng thuộc thẩm quyền của Bộ Xây dựng hoặc của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nêu trên.

- Ủy ban nhân dân cấp xã có thẩm quyền cấp giấy phép đối với các công trình nhà ở đơn lẻ nằm trong quy hoạch phát triển của xã mình.

b) Các trường hợp miễn giấy phép xây dựng theo Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật xây dựng có hiệu lực từ ngày 1/1/2021

✓ Công trình xây dựng cấp IV, nhà ở riêng lẻ ở nông thôn có quy mô dưới 07 tầng và thuộc khu vực không có quy hoạch đô thị, quy hoạch xây dựng khu chức năng hoặc quy hoạch chi tiết xây dựng điểm dân cư nông thôn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt; công trình xây dựng cấp IV, nhà ở

riêng lẻ ở miền núi, hải đảo thuộc khu vực không có quy hoạch đô thị, quy hoạch xây dựng khu chức năng; trừ công trình, nhà ở riêng lẻ được xây dựng trong khu bảo tồn, khu di tích lịch sử - văn hóa;

Lãnh đạo và thanh tra các huyện cần thường xuyên kiểm tra việc tuân thủ quy trình “một cửa” trong việc giải quyết các thủ tục này cho người dân, đồng thời có các giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận này. Một số giải pháp cần chú ý:

- Đặt bảng công khai thủ tục, quy trình xử lý, thời hạn xử lý, lệ phí cấp giấy phép xây dựng
- Đăng tải công khai, thuận tiện và dễ lấy các thông tin về thủ tục, quy trình xử lý, thời hạn xử lý, lệ phí trang thông tin điện tử của chính quyền cấp huyện, xã
- Lập đường dây nóng tiếp nhận phản ánh của người dân về những hành vi nhũng nhiễu của cán bộ khi tiếp nhận và trả kết quả cho người dân. Ví dụ, cán bộ không hướng dẫn cụ thể việc hoàn thiện hồ sơ, để người dân phải đi lại nhiều lần; không thông báo trước cho người dân biết khi hồ sơ chưa giải quyết xong, để người dân phải đi lại nhiều lần, v.v...
- Thực hiện thanh tra với các trường hợp hồ sơ bị giải quyết chậm, kéo dài, xem có nguyên nhân yêu cầu người dân đưa “tiền lót tay” hay không?
- Đặt ra chỉ tiêu thi đua cho các phòng chuyên môn về nâng cao tỷ lệ số hồ sơ được trả cho người dân đúng hẹn sau mỗi quý;
- Thực hiện nghiêm quy định xin lỗi kịp thời người dân với các trường hợp hồ sơ bị giải quyết chậm so với quy định; và gửi tin nhắn thông báo trước cho người dân biết khi hồ sơ chưa được giải quyết xong như theo giấy hẹn trả kết quả;
- Thay đổi ngay cán bộ tiếp nhận và trả kết quả khi có nhiều sai phạm trong giao tiếp, ứng xử với người dân.



4.3. Làm thế nào để người dân không phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám bệnh?

Từ ngày 20/8/2019, hai Thông tư quy định về giá dịch vụ khám chữa bệnh của Bộ Y tế gồm: Thông tư số 13/2019/TT-BYT (với đối tượng có thẻ bảo hiểm y tế) và Thông tư số 14/2019/TT-BYT (với đối tượng không có thẻ bảo hiểm y tế) chính thức có hiệu lực. Một số việc cụ thể cần thực hiện như sau:

- Công khai, minh bạch các loại phí dịch vụ khám chữa bệnh theo Phụ lục của hai thông tư nêu trên;
- Tuyên truyền để người dân hiểu rõ quyền lợi của mình và các loại phí dịch vụ trong quá trình khám, chữa bệnh;
- UBND xã phối hợp với trạm y tế xã giải thích, hướng dẫn cho bệnh nhân và người nhà biết các chi phí khám chữa bệnh;
- UBND xã và trạm trưởng trạm y tế bố trí cán bộ tiếp nhận những phản ánh của người dân về tiêu cực trong khám chữa bệnh để điều chỉnh;

- Tổ chức các hoạt động giám sát của Mặt trận Tổ quốc đối với ngành y tế;
- Gửi bản sao kèm Phụ lục của hai Thông tư nêu trên tới các Tổ trưởng tổ dân phố/trưởng thôn/bản và Chi hội trưởng các đoàn thể chính trị - xã hội để người dân có thể dễ dàng tiếp cận.



4.4. Làm thế nào để người dân không phải chi thêm tiền khi cho con đi học tiểu học và trung học cơ sở?

a/ Các trường hợp được miễn học phí:

Nghị định số 81/2021/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về cơ chế thu, quản lý học phí đối với cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và chính sách miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập; giá dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục, đào tạo quy định 19 đối tượng được hưởng miễn giảm học phí, trong đó có:

- Học sinh tiểu học
- Học sinh trung học cơ sở ở thôn/bản đặc biệt khó khăn, xã khu vực III vùng dân tộc và miền núi, xã đặc biệt khó khăn vùng bãi ngang ven biển, hải đảo được miễn học phí từ năm học 2022 - 2023 (được hưởng từ ngày 01/9/2022).

b/ Một số việc cần thực hiện

- Công khai, minh bạch danh sách 19 nhóm đối tượng được miễn giảm học phí
- Công khai, minh bạch các khoản đóng góp xây dựng trường ngay từ đầu năm học
 - Ban đại diện cha mẹ học sinh (Hội phụ huynh) các trường ký cam kết sử dụng quỹ ban phụ huynh đúng mục đích và phù hợp với các quy định hiện hành
 - Kinh phí hoạt động của Ban đại diện cha mẹ học sinh lớp có được từ sự ủng hộ tự nguyện của cha mẹ học sinh và nguồn tài trợ hợp pháp khác cho Ban đại diện cha mẹ học sinh lớp;
 - Kinh phí hoạt động của Ban đại diện cha mẹ học sinh trường được trích từ kinh phí hoạt động của các Ban đại diện cha mẹ học sinh lớp theo khuyến nghị của cuộc họp toàn thể các trưởng ban Ban đại diện cha mẹ học sinh lớp đầu năm học và nguồn tài trợ hợp pháp khác cho Ban đại diện học sinh trường.

(Theo Thông tư 55/2011/TT-BGDĐT năm 2011 của Bộ Giáo dục – Đào tạo ban hành Điều lệ Ban đại diện cha mẹ học sinh)

- Tổ chức các hoạt động giám sát của Mặt trận Tổ quốc đối với ngành giáo dục, trong đó có các trường tiểu học và trung học cơ sở;



4.5. Làm thế nào để người dân biết nhiều hơn về Luật phòng, chống tham nhũng năm 2018?

Tỷ lệ số người dân ở địa phương biết về các quy định của Luật phòng, chống tham nhũng là một chỉ báo quan trọng phản ánh quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương. Để người dân biết nhiều hơn về Luật phòng, chống tham nhũng cần đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền vận động.

- Lựa chọn một số quy định của luật để giới thiệu, tập trung vào trách nhiệm của chính quyền trong phòng chống tham nhũng;
- Giải thích quyền lợi và trách nhiệm của người dân trong phòng chống tham nhũng và tiếp cận thông tin;
- Nêu rõ trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc và Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng, trong giám sát việc thực hiện pháp luật về phòng, chống tham nhũng.
- Sử dụng những dẫn chứng kết quả cụ thể về việc thực hiện các quy định đó ở địa phương (trong xã, phường/trong huyện của mình) khi xử lý các vụ việc tham nhũng cụ thể mà nhiều người dân đã biết.
- Tập huấn cho đội ngũ cán bộ ở thôn/bản, tổ dân phố để họ có thể tuyên truyền cho người dân về Luật phòng, chống tham nhũng trong các cuộc họp của dân theo cách thức như vậy (nêu rõ tên những người vi phạm và bị xử lý theo quy định cụ thể nào của Luật phòng, chống tham nhũng).

5. Nâng cao hiệu quả thực hiện thủ tục hành chính công

Chỉ số về thủ tục hành chính công là một trong tám chỉ số nội dung chính của PAPI. Kết quả chỉ số này có liên quan trực tiếp tới chất lượng hoạt động của các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Một cửa) ở cả cấp huyện và cấp xã. Những tiêu chí chính dùng để đánh giá chất lượng hoạt động của các bộ phận “Một cửa” như sau:

- Người dân đến làm các thủ tục hành chính được cán bộ hướng dẫn cụ thể;
- Phí và lệ phí được niêm yết công khai, rõ ràng, dễ nhìn, dễ thấy;
- Cán bộ có thái độ lịch sự với người dân;
- Thủ tục giấy tờ đơn giản;
- Được hẹn thời gian cụ thể;
- Được nhận kết quả đúng lịch hẹn.

Lãnh đạo UBND các huyện, và các xã, phường cần thường xuyên giám sát, kiểm tra và đánh giá chất lượng hoạt động của bộ phận “một cửa” theo 06 tiêu chí nêu trên.

Sở Nội vụ có thể lập đường dây nóng tiếp nhận phản ánh của người dân về những hành vi nhũng nhiễu của cán bộ khi tiếp nhận và trả kết quả cho người dân; cán bộ thiếu kỹ năng giao tiếp ứng xử với người dân; và những trường hợp không được nhận kết quả đúng lịch hẹn.

Ở các xã có địa bàn rộng, có thể tổ chức đội, nhóm lưu động thực hiện các thủ tục hành chính công cho người dân ở xa trụ sở UBND.



5.1. Làm thế nào để người dân hài lòng hơn với dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương?

Dịch vụ chứng thực, xác nhận các loại giấy tờ của người dân được thực hiện ở bộ phận “Phòng tiếp nhận và trả kết quả một cửa” của UBND xã, phường, thị trấn hoặc các quận, huyện. Đây là thủ tục khá đơn giản và có tần suất sử dụng nhiều. Để cải thiện Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương, việc có thể làm ngay là:

- Rút ngắn thời gian chờ đợi, đi lại của người dân khi các địa phương cần chứng thực, xác nhận một số giấy tờ như hộ khẩu, giấy khai sinh, học bạ, bằng tốt nghiệp v.v...
- Công chức tiếp nhận hồ sơ có thái độ chân thành, cởi mở, tận tâm trong tiếp xúc với nhân dân khi họ đến làm thủ tục.
- Tạo thành thói quen “xin chào, xin phép, xin lỗi, xin cảm ơn”.
- Có dịch vụ photo tại phòng “một cửa” với giá không đắt hơn bên ngoài để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân đi làm thủ tục chứng thực, xác nhận.



5.2. Niêm yết công khai phí, lệ phí như thế nào là tốt nhất?

Việc niêm yết công khai phí, lệ phí ở các bộ phận “một cửa” của các xã, phường, thị trấn có ảnh hưởng tới việc cải thiện sự hài lòng của người dân về sự công khai, minh bạch của chính quyền. Nhiều đơn vị xã, phường chưa chú ý làm tốt việc này, nên kết quả các chỉ số về chứng thực xác nhận và thủ tục hành chính cấp xã, phường đạt được chưa cao.

Việc thực hiện niêm yết công khai phí, lệ phí ở các bộ phận “một cửa” của các xã, phường, thị trấn thường được in ra trên giấy A4 và treo lên một bảng tin cùng với các loại giấy tờ khác. Vì vậy, nhiều người dân ít tới làm các thủ tục ở UBND xã, phường, thị trấn sẽ khó tìm thấy công khai phí, lệ phí ở đâu.

Việc niêm yết công khai phí, lệ phí ở các bộ phận một cửa cần làm thế nào để người dân có thể dễ nhìn thấy nhất, cán bộ cũng dễ chỉ dẫn cho người dân. Kinh nghiệm của nhiều xã, phường là thực hiện niêm yết công khai phí, lệ phí trên một bảng mica to (ví dụ, bảng cỡ 60x120cm), treo ở nơi dễ thấy nhất.

Có thể vẽ sơ đồ các bước thực hiện thủ tục hành chính để người dân dễ theo dõi và làm theo.



5.3. Những thủ tục hành chính nào có thể thực hiện giải quyết liên thông một lần cho người dân ở UBND xã, phường?

Thực hiện liên thông các thủ tục cấp giấy khai sinh, đăng ký nơi thường trú và bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tháng tuổi (liên thông Ba trong Một) Hiện nay với cơ sở dữ liệu công dân của ngành công an, việc thực hiện thủ tục này càng thêm đơn giản. Việc thực hiện liên thông hai thủ tục là đăng ký khai tử và xóa đăng ký hộ khẩu thường trú (liên thông Hai trong Một) cũng đã được thực hiện ở nhiều địa phương trong cả nước.

Thực hiện liên thông các thủ tục có thể giúp người dân tiết kiệm được rất nhiều chi phí thời gian đi lại, chờ đợi. Việc thực hiện liên thông một số thủ tục nêu trên là việc có thể làm ngay ở những đơn vị xã, phường, thị trấn nào chưa triển khai thực hiện.

Mở rộng việc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính ở cấp xã, phường cho người dân sẽ góp phần cải thiện đáng kể kết quả chỉ số thủ tục hành chính công ở địa phương.



5.4. Những hành vi nào tổ chức, cá nhân không được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính?

Theo Thông tư số 15/2020/TT-BCA ngày 12/02/2020 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về những hành vi không được phép làm trong công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội thì tổ chức, cá nhân không được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính, đó là:

- Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hỏi lộ cán bộ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Sử dụng rượu, bia, chất kích thích khác, không làm chủ được hành vi của bản thân, ăn mặc phản cảm hoặc có lời nói, hành vi vi phạm nếp sống văn minh ở nơi công cộng tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính;
- Khai man, giả mạo hồ sơ, giấy tờ, cung cấp thông tin sai sự thật để được giải quyết thủ tục hành chính;
- Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mao danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Xúc phạm danh dự cán bộ; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.



5.5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nên làm gì để người dân hài lòng hơn?

Mức độ hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính công ở cấp xã, phường phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó, ba yếu tố quan trọng nhất là công khai, minh bạch phí và lệ phí làm thủ tục hành chính; các giấy tờ hồ sơ được giải quyết đúng hẹn và kỹ năng công việc, kỹ năng giao tiếp với người dân của công chức.

Cách thức cải thiện sự hài lòng của người dân:

- Bố trí công chức làm việc lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng Quyết định số 09/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ;
- Niêm yết công khai phí và lệ phí tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;
- Tập huấn tại chỗ cho công chức bộ phận 'một cửa' về kỹ năng thực hiện và hành vi công vụ chuẩn mực, chuyên nghiệp;
- Chuẩn bị các bộ hồ sơ mẫu, được sao chụp lại từ các bộ hồ sơ đã hoàn chỉnh, để người dân đến thực hiện thủ tục hành chính dễ hiểu và dễ làm theo;
- Chủ động xin lỗi và thông báo trước cho người dân biết khi hồ sơ, giấy tờ bị trễ hẹn, không làm mất thời gian đi lại của họ;
- Tăng cường kiểm soát công vụ đối với cán bộ, công chức.



5.6. Cán bộ phụ trách bộ phận "một cửa" cần phải làm gì khi nghe được phản ánh của người dân về sự chậm trễ quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân?

- Gặp trực tiếp để xin lỗi người dân về sự chậm trễ quá hạn
- Tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến sự chậm trễ quá hạn
- Nếu nguyên nhân khách quan về hồ sơ ; cần phải giải thích kỹ lưỡng và tư vấn chu đáo để người dân hoàn thiện hồ sơ
- Nếu nguyên nhân chủ quan về phía cán bộ, công chức : nhắc nhở kịp thời, đưa vào đánh giá công việc hằng tháng và bình xét thi đua hằng năm



5.7. Công chức bộ phận "một cửa" cần phải làm gì khi tại bộ phận một cửa có người uống rượu say, nói những từ "khó nghe" làm ảnh hưởng đến người khác?

- Chiến thuật "rút củi đáy nồi" cần được thực hiện nhanh chóng, bằng sự quan sát, "đọc tình huống", như những mời công dân ngồi nghỉ và tiếp nhận yêu cầu của công dân ;

- Nếu không thành công trong phương án trên, yêu cầu người dân ngừng gây rối và nghiêm túc thực hiện Thông tư số 15/2020/TT-BCA ngày 12/02/2020 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về những hành vi không được phép làm công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội.

- Nếu không thành công, cần gọi điện thông báo cho công an xã đến ngăn chặn kịp thời các hành vi gây gổ, quấy phá, kịp thời giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.



5.8. Khi người dân đến làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp phép xây dựng... nhưng chưa hiểu về thủ tục thì công chức phòng "một cửa" cần làm gì ?

✓ Chuẩn bị sẵn các bản copy hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính phổ biến

✓ Trường hợp chưa có sẵn bản sao thì tra cứu tên thủ tục hành chính và in ra hướng dẫn từ địa chỉ dichvucong.sonla.gov.vn

✓ Hướng dẫn tận tình, chỉ dẫn các biểu mẫu để người dân có thể thực hiện

✓ Xác nhận tình trạng hồ sơ, đặc biệt các giấy tờ còn thiếu để thông báo cho người dân hoàn thiện theo quy định về thời gian, ví dụ đối với giấy chứng nhận quyền sử dụng đất thì trong 03 ngày phải thông báo tình trạng hồ sơ cho người dân.

6. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công



6.1. Cải thiện chất lượng y tế công lập ở cấp xã như thế nào?

Trong năm 2022, thực hiện ngay việc rà soát, kiểm tra danh sách cán bộ, người dân cư trú trên địa bàn của xã, phường, thị trấn về việc tham gia bảo hiểm y tế. Xác định chính xác tỷ lệ số người dân đã tham gia BHYT đến ngày cuối tháng gần nhất. Trên cơ sở đó, xây dựng kế hoạch nhằm nâng tỷ lệ số người tham gia BHYT ở địa phương trong năm 2022, và giai đoạn đến 2025. Ví dụ: tỷ lệ số người dân đang tham gia BHYT tại thời điểm khảo sát là 85,0%. Chủ tịch UBND xã cần đặt mục tiêu đạt tỷ lệ số người tham gia BHYT đến ngày 31/12/2022 là 87,5%... Đến ngày 31/12/2025 đạt 98,0%.

- Hằng quý thực hiện kiểm tra danh sách, và tỷ lệ số người dân tham gia bảo hiểm y tế ở địa phương. Phân tích số liệu thống kê danh sách những người còn chưa tham gia bảo hiểm y tế xem nhóm đối tượng này có những đặc điểm xã hội về giới tính, độ tuổi, dân tộc, tôn giáo, nghề nghiệp, nơi cư trú, v.v... cụ thể như thế nào. Xác định các nguyên nhân vì sao họ còn chưa tham gia? Để từ đó có

căn cứ đưa ra các giải pháp nhằm hỗ trợ những người này tham gia BHYT, góp phần tăng tỷ lệ số người dân ở địa phương tham gia BHYT.

- Trong năm 2022, thực hiện ngay việc kiểm tra, đánh giá chất lượng công trình vệ sinh tại trạm y tế xã. Trên cơ sở kiểm tra, đánh giá thực tế, đề ra nhiệm vụ xây dựng, sửa chữa, hoặc nâng cấp công trình vệ sinh của trạm y tế xã bảo đảm các tiêu chuẩn vệ sinh, sạch sẽ của ngành y tế. Thời hạn hoàn thành ngày 31/12/2022.



6.2. Tại sao cần cải thiện chất lượng giáo dục công lập ở địa phương?

Việc quan tâm cải thiện chất lượng giáo dục công lập là một nhiệm vụ quan trọng của lãnh đạo chính quyền địa phương cấp cơ sở. Trên địa bàn tất cả các xã, phường, thị trấn tỉnh Quảng Nam đều có ít nhất từ 1-2 trường tiểu học. Chất lượng giáo dục tiểu học công lập được cải thiện và nâng cao, là một yếu tố quan trọng để hoàn thành tốt việc thực hiện phổ cập giáo dục tiểu học cho trẻ em trong độ tuổi, đồng thời tăng tỷ trọng số em học sinh tiếp tục theo học bậc giáo dục trung học cơ sở.

Do đó, mục tiêu cải thiện chất lượng giáo dục, nhất là giáo dục tiểu học công lập cần được gắn với mục tiêu tăng tỷ trọng tốt nghiệp THCS cho thanh, thiếu niên trong độ tuổi đi học, và giảm tỷ trọng số tốt nghiệp tiểu học trở xuống của trẻ em trong độ tuổi xuống dưới 5%. Các giải pháp hỗ trợ cho hộ nghèo cần gắn với điều kiện bảo đảm cho trẻ em được đi học tối thiểu hết THCS. Việc cải thiện, nâng cao chất lượng giáo dục tiểu học sẽ góp phần làm giảm tỷ lệ số trẻ em bỏ học, tạo động lực cho các em tiếp tục học lên THCS.

Hầu hết các đơn vị xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh đã có trường THCS. Lãnh đạo chính quyền địa phương cần đặt mục tiêu nâng cao tỷ lệ số học sinh trong độ tuổi tốt nghiệp THCS trong giai đoạn từ nay đến 2025. Người lao động sẽ có nhiều cơ hội được học nghề, và từ đó có thể tìm việc làm trong các lĩnh vực sản xuất công nghiệp và dịch vụ sau khi tốt nghiệp THCS. Chính quyền các địa phương có thể hoàn thành nhiệm vụ về chuyển dịch cơ cấu lao động từ lĩnh vực nông nghiệp sang công nghiệp và dịch vụ khi có đông đảo người dân bước vào độ tuổi lao động có trình độ học vấn tốt nghiệp THCS trở lên.



6.3. Cải thiện chất lượng giáo dục công lập như thế nào?

Một số giải pháp cần thực hiện ngay từ năm 2022 nhằm góp phần cải thiện chất lượng giáo dục ở địa phương, cụ thể là:

- Kiểm tra việc thu, quản lý và sử dụng các khoản thu ngoài ngân sách ở các trường tiểu học và THCS. Đánh giá những việc thu, chi này đã bảo đảm các nguyên tắc về công khai, minh bạch hay chưa? Nếu còn có những hạn chế, tồn

tại, cần phải có những biện pháp chấn chỉnh ngay, từ đó, tăng mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh đối với nhà trường và chính quyền địa phương.

- Thực hiện ngay việc kiểm tra, đánh giá chất lượng công trình vệ sinh tại các trường học. Trên cơ sở kiểm tra, đánh giá thực tế, đề ra nhiệm vụ xây dựng, sửa chữa, hoặc nâng cấp công trình vệ sinh của các trường học bảo đảm các tiêu chuẩn vệ sinh, sạch sẽ của ngành y tế. Thời hạn hoàn thành ngày 31/12/2022.

- Tổ chức thực hiện thống kê xã hội về tỷ lệ số trẻ em trong độ tuổi tốt nghiệp tiểu học, tỷ lệ số trẻ em trong độ tuổi tốt nghiệp THCS. Trên cơ sở các kết quả khảo sát này, chính quyền các xã, phường, thị trấn xây dựng kế hoạch với lộ trình cụ thể từ nay đến 2025 để nâng tỷ lệ số trẻ em trong độ tuổi tốt nghiệp tiểu học, và tỷ lệ số trẻ em trong độ tuổi tốt nghiệp THCS.



6.4. Bảo đảm an ninh, trật tự xã hội trên địa bàn xã, phường, thị trấn?

Lãnh đạo chính quyền các địa phương xã, phường, thị trấn cần tổ chức ngay các cuộc họp để đánh giá một cách cụ thể tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn, từ đó đề ra các giải pháp phù hợp với thực tiễn của địa phương.

Lãnh đạo các đơn vị xã, phường, thị trấn cần đặt ra mục tiêu nhiệm vụ đạt tiêu chuẩn đơn vị “An toàn về an ninh, trật tự” ngay từ năm 2023.

7. Cải thiện chất lượng môi trường sống



7.1. Làm thế nào để cải thiện kết quả chỉ số về môi trường không khí tại các khu dân cư?

Một số việc chính quyền các huyện, thị và phường xã cần giải quyết là:

- Tiếp tục tuyên truyền sâu rộng về việc bảo vệ môi trường không khí trên địa bàn;

- Phổ biến thông tin về quan trắc chất lượng không khí bằng hình thức và ngôn ngữ đơn giản phù hợp với người dân

Tại các vùng đô thị: thường xuyên kiểm tra, giám sát các công trình xây dựng và xe công trường phải đáp ứng yêu cầu về che chắn bụi.

Tại các vùng nông thôn:

➤ Chú trọng việc thu gom và xử lý rác thải, nước thải sinh hoạt theo tiêu chí xây dựng nông thôn mới

➤ Vận động người dân thu gom rác thải vào nơi quy định, không vứt ra môi trường

➤ Vận động doanh nghiệp, hộ sản xuất gạch chuyên đổi công nghệ làm gạch để giảm khí thải ra môi trường



7.2. Làm thế nào để cải thiện kết quả chỉ số về chất lượng nước tại các khu dân cư?

Để quyết liệt cải thiện tình trạng này, chính quyền các huyện, thị và phường xã cần thiết:

- Tiếp tục tuyên truyền sâu rộng về việc bảo vệ môi trường nước trên địa bàn.
- Phổ biến thông tin về quan trắc chất lượng nước mặt bằng hình thức và ngôn ngữ đơn giản phù hợp với người dân;

Tại các vùng nông thôn:

- Chú trọng việc đưa nguồn nước máy để phục vụ sinh hoạt người dân
- Chú trọng việc thu gom và xử lý rác thải, nước thải sinh hoạt theo tiêu chí xây dựng nông thôn mới
- Vận động người dân thu gom rác thải vào nơi quy định, không vứt ra môi trường;



7.3. Làm thế nào để nhân rộng mô hình “Khu dân cư tự quản bảo vệ môi trường” và “Khu dân cư xanh – sạch – đẹp” và “Xã phường an toàn – trong sạch môi trường”

Kết quả nghiên cứu khảo sát về ý kiến người trả lời đa số cho rằng để nhân rộng mô hình Khu dân cư tự quản bảo vệ môi trường” và “Khu dân cư xanh - sạch - đẹp” và “Xã phường an toàn - trong sạch môi trường”:

+ Cấp ủy, chính quyền các cấp cần quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, đầu tư xây dựng quy hoạch, kế hoạch hoàn thiện cơ sở hạ tầng, nhất là quy hoạch các làng nghề, xưởng sản xuất, các công trình xử lý nước thải, khu tập kết rác thải...

+ Tăng cường công tác quản lý Nhà nước về bảo vệ môi trường ở cơ sở, nhất là việc kiểm tra, phát hiện các hành vi gây ô nhiễm môi trường của các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp, cũng như tăng cường chế tài đủ mạnh để răn đe, ngăn chặn các hành vi vi phạm.

+ UBND các huyện, thị xã, thành phố, các sở, ban, ngành có liên quan tiếp tục phối hợp với MTTQ các cấp đẩy mạnh thực hiện công tác tuyên truyền, vận động toàn dân tham gia bảo vệ môi trường gắn với việc thực hiện các cuộc vận động, phong trào thi đua yêu nước và xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh.

+ Kêu gọi các doanh nghiệp đóng trên địa bàn hỗ trợ, hưởng ứng “Ngày Môi trường thế giới” với chủ đề “Hành động vì thiên nhiên”; hưởng ứng chiến dịch làm cho thế giới sạch hơn với chủ đề “Cùng hành động để thay đổi thế giới”....Thông qua các hoạt động, ý thức trách nhiệm của người dân trong công tác bảo vệ môi trường được nâng cao



7.4. Khi có công trình đang xây dựng trên địa bàn gây ra ô nhiễm môi trường, Ban giám sát đầu tư cộng đồng có quyền làm gì?

Ban giám sát đầu tư cộng đồng có quyền giám sát những vấn đề liên quan đến cuộc sống của dân cư tại địa bàn của công trình như gây ô nhiễm nguồn nước, gây ô nhiễm bụi, tiếng ồn...

Yêu cầu chủ chương trình, chủ đầu tư trả lời, cung cấp các thông tin phục vụ việc giám sát đầu tư: Quyết định đầu tư; thông tin về chủ đầu tư, Ban quản lý dự án, địa chỉ liên hệ; tiến độ và kế hoạch đầu tư; diện tích chiếm đất và sử dụng đất; quy hoạch mặt bằng chi tiết và phương án kiến trúc; đền bù, giải phóng mặt bằng và phương án tái định cư; phương án xử lý chất thải và bảo vệ môi trường.

Kiến nghị các cấp có thẩm quyền đình chỉ thực hiện đầu tư, vận hành dự án trong các trường hợp Phát hiện thấy dấu hiệu vi phạm pháp luật trong quá trình thực hiện dự án gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sản xuất, an ninh, văn hóa - xã hội, môi trường sinh sống của cộng đồng;



7.5. Một trong những nguyên nhân gây ô nhiễm nguồn nước hiện nay là người dân vùng thượng nguồn sử dụng phân bón, thuốc trừ sâu khiến các dòng suối bị ô nhiễm, người dân nơi hạ nguồn phải sử dụng nước suối đã bị ô nhiễm. Chính quyền cần phải làm gì?

Tuyên truyền thường xuyên, bằng nhiều hình thức khác nhau cho tất cả người dân về gìn giữ môi trường, không gây hại cho người dân nơi hạ nguồn

Cần làm người dân hiểu rằng, việc vô tình gây ô nhiễm nguồn nước ngầm, nước suối là hành động vi phạm đạo đức, làm tổn hại sức khỏe, thậm chí gây thiệt mạng với chính đồng bào mình ở nơi hạ nguồn.

Các cơ quan chức năng cần xử lý nghiêm các đối tượng buôn bán thuốc trừ sâu, thuốc diệt cỏ đã bị cấm sử dụng.

8. Đẩy mạnh sử dụng dịch vụ chính quyền điện tử



8.1. Chính quyền tỉnh, huyện có thể làm gì người dân tích cực sử dụng thông tin từ cổng thông tin điện tử?

- Xây dựng phần mềm tích hợp (app công dân số) của tỉnh để cung cấp thông tin và kênh liên lạc cho người dân với phương thức cài đặt và sử dụng thuận tiện trên phương tiện điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng

- Ban hành quy chế sử dụng và cung cấp thông tin cho người dân thông qua app công dân số

- Thiết lập và vận hành cơ chế giải đáp thông tin cho người dân thông qua cổng thông tin điện tử của tỉnh, huyện và thông qua app công dân số

- Chú trọng đầu tư cho các cơ sở cung cấp dịch vụ công trực tuyến và điểm phát wifi theo tiêu chí Nông thôn mới và Nông thôn mới nâng cao cấp xã, trang bị máy tính đồng bộ kết nối wifi hoặc hữu tuyến.



8.2. Chính quyền tỉnh, huyện có thể làm gì người dân tích cực sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử?

- Thống nhất giao diện trang cung cấp dịch vụ hành chính công giữa cấp tỉnh và huyện đối với cùng một thủ tục

- Trình bày giao diện dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ hiểu, thân thiện với người dùng, đặc biệt là người sử dụng điện thoại thông minh

- Rà soát đánh giá lưu lượng thủ tục hành chính công trực tuyến phát sinh trong một năm để xác định loại thủ tục được người dân sử dụng nhiều, trên cơ sở đó tập trung cải thiện quy trình xử lý thủ tục theo hướng nâng cấp lên mức độ toàn trình.

- Đề xuất nâng mức độ trực tuyến lên toàn trình đối với các thủ tục phát sinh lưu lượng nhiều.



8.3. Cấp cơ sở có thể làm gì để người dân tích cực sử dụng dịch vụ hành chính công điện tử?

- Mỗi cán bộ, công chức đăng ký tài khoản trên cổng dịch vụ công quốc gia để dễ dàng đăng ký tài khoản và làm dịch vụ hành chính trực tuyến tại dichvucong.sonla.gov.vn.

- Tuyên truyền, vận động người dân về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.

- Hướng dẫn, tư vấn người dân mở tài khoản trên cổng dịch vụ công quốc gia để đăng ký tài khoản và làm dịch vụ hành chính trực tuyến tại dichvucong.quangnam.gov.vn.

- Cử công chức bộ phận “một cửa” tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về Hướng dẫn cầm tay chỉ việc các thao tác tìm kiếm thông tin và làm hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

- Xây dựng các hệ thống pano, áp phích, xây dựng video hướng dẫn các thao tác thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Huy động đoàn viên thanh niên tham gia tư vấn hướng dẫn trực tiếp cho người dân có nhu cầu làm thủ tục hành chính công trực tuyến.

IV. BỘ CHỈ SỐ VÀ CHỈ BÁO (PAPI) ĐO LƯỜNG HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH

PAPI là Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh. Chỉ số này bao gồm 08 chỉ số trực nội dung, cụ thể là:



Mỗi chỉ số trực nội dung lại được cấu thành từ 2-4 chỉ số nội dung thành phần; và mỗi chỉ số nội dung thành phần được cấu thành từ nhiều chỉ báo. Chỉ số PAPI 2021 có 28 chỉ số nội dung thành phần và 117 chỉ báo. Số lượng các chỉ số và chỉ báo có thể được điều chỉnh từng năm tùy vào sự thay đổi về chính sách ở cấp quốc gia.

TRỰC NỘI DUNG 1. THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN Ở CẤP CƠ SỞ (19 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Tri thức công dân</i>	<ul style="list-style-type: none"> Hiểu biết của người dân về các chính sách hiện hành (%) Hiểu biết người dân về các vị trí lãnh đạo (%)
<i>Cơ hội tham gia</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%) Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%) Tỷ lệ người dân đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân lần gần đây nhất (%)

	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người dân đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%) • Tỷ lệ người dân cho biết trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu (%) • Tỷ lệ người dân trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)
Chất lượng bầu cử	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người dân cho biết có từ 2 ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%) • Tỷ lệ người dân cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%) • Tỷ lệ người dân cho biết biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%) • Tỷ lệ người dân cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%) • Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng cử viên cụ thể (%) • Tỷ lệ người dân cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)
Đóng góp tự nguyện	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người dân cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%) • Tỷ lệ người dân cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%) • Tỷ lệ người dân cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%) • Tỷ lệ người dân cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%) • Tỷ lệ người dân cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%)

TRỤC NỘI DUNG 2. CÔNG KHAI, MINH BẠCH (21 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
Tiếp cận thông tin	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%) • Tỷ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%) • Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%) • Tỷ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (%)

	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%) • Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)
Danh sách hộ nghèo	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người dân cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua • Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người dân cho là đúng) • Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người dân cho là đúng)
Ngân sách cấp xã/phường	<ul style="list-style-type: none"> • Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%) • Tỷ lệ người dân cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%) • Tỷ lệ người dân cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%)
Quy hoạch/Kế hoạch sử dụng đất và khung giá đất	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%) • Tỷ lệ người dân cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của xã/phường (%) • Tỷ lệ người dân cho biết Chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (%) • Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi)) • Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%) • Tỷ lệ người dân cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%) • Tỷ lệ người dân cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất (%) • Tỷ lệ người dân cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%) • Tỷ lệ người dân biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)

TRỤC NỘI DUNG 3. TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH VỚI NGƯỜI DÂN (13 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Mức độ và hiệu quả tiếp xúc với chính quyền</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người dân cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/Tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%) Tỷ lệ người dân cho biết cuộc gặp với trưởng thôn/Tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%) Tỷ lệ người dân cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%) Tỷ lệ người dân cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%) Tỷ lệ người dân cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%) Tỷ lệ người dân cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%) Tỷ lệ người dân cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã, phường để giải quyết khúc mắc (%) Tỷ lệ người dân cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)
<i>Đáp ứng kiến nghị của người dân</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (%) Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%)
<i>Tiếp cận dịch vụ tư pháp</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự (%)

TRỤC NỘI DUNG 4. KIỂM SOÁT THAM NHŨNG (13 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người dân cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG chi thêm tiền cho cán bộ khi làm chứng thực, xác nhận (%)

	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG chi thêm tiền khi làm thủ tục hành chính ở Ủy ban nhân dân cấp xã (%)
<i>Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn (% đồng ý)
<i>Công bằng cơ hội trong việc làm tại khu vực công</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền ‘lót tay’ để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%) Mỗi quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào)
<i>Quyết tâm chống tham nhũng</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%) Tỷ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%) Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1000 VNĐ) Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)

TRỤC NỘI DUNG 5. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÔNG (12 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Dịch vụ chứng thực, xác nhận của CQ địa phương</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời đã làm thủ tục xin chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí) Mức độ hài lòng với dịch vụ chứng thực, xác nhận đã làm (5 điểm)
<i>Thủ tục liên quan đến Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời đã làm thủ tục xin cấp mới hoặc cấp đổi giấy CNQSD đất (%) Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (%) Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến giấy CNQSD đất (%) Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến giấy CNQSD đất (4 tiêu chí) Mức độ hài lòng với dịch vụ cấp giấy CNQSD đất đã nhận được (5 điểm)
<i>Thủ tục hành chính được cấp ở cấp xã/phường</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời đã làm thủ tục hành chính liên quan tới giấy tờ tùy thân tại UBND xã/phường/thị trấn (%) Tỷ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều ‘cửa’ để làm xong thủ tục (%) Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường/thị trấn (4 tiêu chí)

- Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)

TRỤC NỘI DUNG 6. CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG (21 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Y tế công lập</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người trả lời có thẻ bảo hiểm y tế (%) • Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt) • Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt) • Tỷ lệ người dân cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%) • Tỷ lệ người dân cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%) • Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)
<i>Giáo dục tiểu học công lập</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị) • Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị) • Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt) • Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (9 tiêu chí)
<i>Cơ sở hạ tầng căn bản</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%) • Tỷ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%) • Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa) • Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày) • Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà) • Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)
<i>An ninh, trật tự</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (0=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn) • Tỷ lệ người dân cho biết có thay đổi về mức độ an toàn theo hướng tốt lên sau 3 năm (%) • Tỷ lệ người trả lời cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%) • Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn) • Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)

TRỤC NỘI DUNG 7. QUẢN TRỊ MÔI TRƯỜNG (10 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%) Tỷ lệ người cho biết đã báo cáo có thẩm quyền về một vấn đề môi trường xảy ra ở địa phương (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết cấp có thẩm quyền đã giải quyết ngay vấn đề môi trường họ đã thông báo (%) Cơ quan chức năng của chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố/vấn đề môi trường được thông báo (%)
<i>Chất lượng không khí</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (%) Tỷ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%) Tỷ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%)
<i>Chất lượng nước</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%) Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%) Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)

TRỤC NỘI DUNG 8. QUẢN TRỊ ĐIỆN TỬ (8 chỉ báo)

CHỈ SỐ NỘI DUNG THÀNH PHẦN	CÁC CHỈ BÁO
<i>Sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)
<i>Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua internet (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết có kết nối internet tại nhà (%)
<i>Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ người cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin (%) Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%)

V. NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI CỦA UBND TỈNH QUẢNG NAM

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
1. Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở			
a) Tri thức công dân về chính sách hiện hành	<ul style="list-style-type: none"> - Tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đầy đủ các quy định của Pháp lệnh số 34/2007/PL- UBTVQH11 ngày 20 tháng 4 năm 2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn và Luật Bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND; - Thông tin cho người dân biết về vị trí lãnh đạo, các chính sách hiện hành 	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện
b) Cơ hội tham gia	<p>Tuyên truyền, vận động người dân tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, đoàn thể, các hội, nhóm...</p> <p>Thông tin để người dân nắm được các quy định về: Quyền cử tri được đi bầu Trưởng thôn, Tổ trưởng Tổ dân phố; kết quả bầu cử.</p>	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện
c) Chất lượng bầu cử Trưởng thôn; Tổ trưởng Khối phố	<p>Thông tin để người dân nắm được các quy định về:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phải có từ hai ứng cử viên trở lên để bầu Trưởng thôn; Khối phố; - Cử tri đại diện hộ gia đình trong thôn/khối phố đều được mời đi bầu cử; - Việc bầu cử được tổ chức theo hình thức bỏ phiếu kín; - Danh sách người trúng cử trưởng thôn/khối phố được niêm yết công khai. 	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện
d) Tham gia đóng góp tự nguyện	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng các quy định về huy động sự đóng góp tự nguyện; - Thông tin để người dân biết khi tham gia đóng góp tự nguyện công trình công cộng ở xã, phường, thị trấn nơi sinh sống thì có quyền tham gia ý kiến trong quá trình thiết kế, tham gia vào việc quyết định và tham gia giám sát xây mới, tu sửa công trình công cộng ở xã, phường, thị trấn do mình đóng góp; - Đóng góp của dân được ghi chép vào sổ sách của xã, phường, thị trấn; - Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới, tu sửa công trình; 	UBND cấp xã, Ban Thanh tra nhân dân	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
2. Công khai, minh bạch			
a) Tiếp cận thông tin	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tốt các nội dung công khai và các hình thức công khai theo Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 ngày 20 tháng 4 năm 2007 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn và Luật Tiếp cận thông tin năm 2016. - Tuyên truyền, triển khai các hình thức phù hợp như công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thường xuyên tổ chức các cuộc gặp, tiếp xúc với nhân dân,... để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương cũng như của địa phương. 	UBND cấp xã	Mặt trận Tổ quốc và Đoàn thể các cấp, UBND cấp huyện
b) Công khai danh sách hộ nghèo	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng quy định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm theo chuẩn nghèo đa chiều giai đoạn 2021-2025” - Thông tin cho người dân biết về chuẩn nghèo ở đô thị và nông thôn trên địa bàn tỉnh; công khai danh sách hộ nghèo 12 tháng qua và các chế độ, chính sách của hộ nghèo được hưởng bằng nhiều hình thức để người dân biết. - Rà soát bổ sung những hộ thực tế rất nghèo nhưng chưa đưa vào danh sách hộ nghèo và đưa ra khỏi danh sách những hộ thực tế không nghèo hoặc đã thoát nghèo; đồng thời, thông tin kịp thời cho người dân biết. 	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Sở Lao động-Thương binh và Xã hội
c) Công khai thu chi ngân sách	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng Thông tư số 344/2016/TT-BTC ngày 13 tháng 2 năm 2017 của Bộ Tài chính quy định về quản lý ngân sách cấp xã và các hoạt động tài chính khác của xã, phường, thị trấn. - Công bố công khai thu chi ngân sách cấp xã bằng nhiều hình thức (đài truyền thanh, niêm yết công khai tại trụ sở UBND cấp xã, tại thôn/khóm phố...); bảo đảm tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố. 	UBND cấp xã	UBND cấp huyện
d) Công khai quy hoạch, kế	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng các quy định về lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất. 	Sở Tài chính, Sở Tài	UBND cấp huyện,

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
hoạch sử dụng đất và giá bồi thường, thu hồi đất	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc lấy ý kiến đóng góp của người dân về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và chính quyền địa phương tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân. - Thông tin cho người dân biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh bằng nhiều hình thức. - Công tác thu hồi, đền bù bảo đảm đúng quy định: Khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất; Đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu. Bảo đảm công tác thu hồi, đền bù không ảnh hưởng bất lợi đến cuộc sống của người dân. - Công khai Bảng giá đất hàng năm sau khi được UBND tỉnh ban hành tại trụ sở UBND cấp xã, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của ngành và các hình thức thích hợp khác. - Công khai thông tin về quy hoạch đô thị, quy hoạch nông thôn mới. 	nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng	UBND cấp xã
3. Trách nhiệm giải trình với người dân			
a) Mức độ và Hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân đối với các vấn đề khúc mắc	UBND cấp xã	MTTQ, đoàn thể các cấp và đại biểu HĐND xã, phường, UBND cấp huyện
b) Giải quyết khiếu nại, tố giác của người dân	Chính quyền địa phương tích cực, chủ động: <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật tố cáo; Luật Tiếp công dân. - Thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết tốt những khúc mắc của dân. - Gặp gỡ, tiếp xúc với người dân thông qua các cuộc họp dân thường xuyên hoặc bất thường. - Tiếp thu và phúc đáp đầy đủ những đề xuất, kiến nghị của nhân dân. 	Thanh tra tỉnh	UBND cấp xã, UBND cấp huyện

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
c) Tiếp cận dịch vụ tư pháp	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường tuyên truyền phổ biến pháp luật với người dân, đẩy mạnh mô hình trợ giúp pháp lý. - Giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ, giúp đỡ người dân tiếp cận các dịch vụ tư pháp khi người dân có nhu cầu. - Phối hợp hiệu quả với Tòa án các cấp trong việc giải quyết hiệu quả các tranh chấp dân sự đảm bảo đúng quy định của pháp luật, dứt điểm, thấu tình đạt lý. 	Sở Tư pháp	UBND cấp xã, UBND cấp huyện
4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công			
a) Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	<p>Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm. Nghiêm cấm cán bộ, công chức, người thực thi công vụ có các hành vi như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng; - Nhận các khoản tiền ngoài quy định khi làm chứng thực, xác nhận; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; các thủ tục hành chính ở cấp xã 	Thanh tra tỉnh	UBND cấp xã, UBND cấp huyện
b) Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công Y tế, Giáo dục	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện khám chữa bệnh; thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử của các nhân viên y tế. - Tăng cường thanh tra kiểm tra các cơ sở giáo dục tiểu học công lập; Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ; nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên tiểu học. 	Sở Y tế; Sở Giáo dục	Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh
c) Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc tuyển dụng công chức phải bảo đảm nguyên tắc: Công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật. - Phát huy vai trò của Ban Giám sát tuyển dụng. 	Sở Nội vụ	Thanh tra tỉnh, các Sở, Ban, ngành
d) Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	<ul style="list-style-type: none"> - Tuyên truyền để người dân biết về Luật Phòng chống tham nhũng để mạnh dạn tố cáo hành vi vi phạm, đòi hỏi lộ. - Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin của người dân về hiện tượng tham nhũng. - Công khai rộng rãi, kết quả xử lý các vụ việc tham nhũng. 	Thanh tra tỉnh	UBND cấp xã, UBND cấp huyện, các Sở, Ban, ngành
5. Thủ tục hành chính công			

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương; Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và Dịch vụ hành chính ở cấp xã	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; - Thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các TTHC và niêm yết công khai các mức phí, lệ phí phải nộp; - Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC; - Quan tâm hơn nữa việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức; - Tiếp tục quan tâm rà soát, đơn giản hóa TTHC; - Thực hiện tốt việc gửi thư xin lỗi đối với những hồ sơ trễ hẹn và quá hạn. 	UBND cấp xã, UBND cấp huyện, Trung tâm Phục vụ Hành chính công Quảng Nam	Văn Phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ
6. Cung ứng dịch vụ công			
a) Y tế công lập	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin, tuyên truyền về quy định trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh, người nghèo được hỗ trợ mua bảo hiểm y tế; tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế trong khám chữa bệnh; - Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện tuyến huyện; - Thực hiện các giải pháp khắc phục các hiện tượng tiêu cực trong ngành; - Cải thiện các điều kiện cơ sở vật chất cơ bản phục vụ người khám, chữa bệnh. 	Sở Y tế	UBND cấp huyện, UBND cấp xã
b) Giáo dục tiểu học công lập	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao chất lượng dạy và học giáo dục tiểu học công lập. - Khắc phục các hiện tượng tiêu cực trong ngành. - Cải thiện các điều kiện cơ sở vật chất cơ bản phục vụ dạy và học trong nhà trường. 	Sở Giáo dục và Đào tạo	Thanh tra tỉnh, các cơ quan, đơn vị liên quan
c) Hạ tầng căn bản	<ul style="list-style-type: none"> - Bảo đảm cung cấp đầy đủ các điều kiện cơ bản cho người dân như: Điện, đường giao thông nông thôn được trải nhựa; nước sạch cho sinh hoạt tới tận nhà. - Tăng cường tuyên truyền ý thức bảo vệ môi trường, nâng cao chất lượng vệ sinh môi trường, bảo đảm dịch vụ thu gom rác thải thường xuyên (hàng ngày). 	Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp xã, UBND cấp huyện

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
d) Tăng cường các biện pháp đảm bảo an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư	Tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa bàn dân cư, ngăn chặn hiệu quả các loại tội phạm.	Công an tỉnh	UBND cấp xã
7. Quản trị môi trường			
a) Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	<ul style="list-style-type: none"> - Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền về bảo vệ môi trường, tăng cường tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, phổ biến các văn bản pháp luật về bảo vệ môi trường, ứng phó biến đổi khí hậu và khí tượng thủy văn cho các cán bộ phụ trách các cấp và chủ các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất trên địa bàn tỉnh. - Tiếp tục xây dựng, duy trì và nhân rộng các mô hình bảo vệ môi trường, mô hình tự quản về bảo vệ môi trường hiệu quả ở địa phương. - Xử lý kịp thời các sự cố, vấn đề môi trường được thông báo. 	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp xã, UBND cấp huyện
b) Chất lượng không khí và chất lượng nước	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai thực hiện Chỉ thị số 03/CT-TTG ngày 18 tháng 01 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kiểm soát ô nhiễm không khí. - Xây dựng và thực hiện các kế hoạch phân loại, thu gom, xử lý các loại chất thải phát sinh trên địa bàn tỉnh. Tập trung thực hiện các giải pháp để nâng cao tỷ lệ thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt, chất thải y tế, chất thải rắn công nghiệp, chất thải nguy hại, chất thải trong nông nghiệp, nông thôn phát sinh. - Vận hành hoạt động các khu xử lý rác tập trung đã đầu tư theo quy hoạch; đồng thời, tiến hành các thủ tục đóng cửa các bãi rác tạm, nằm ngoài quy hoạch. - Bảo vệ môi trường trong nuôi trồng thủy sản. 	Sở Tài nguyên và Môi trường	UBND cấp xã, UBND cấp huyện
8. Quản trị điện tử			

Nội dung	Nhiệm vụ, giải pháp	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp
a) Sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền và hướng dẫn cho người dân biết cách sử dụng công nghệ thông tin điện tử của chính quyền địa phương.	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông
b) Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền và tổ chức tập huấn cho người dân biết sử dụng Internet.	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông
c) Phục đáp của chính quyền qua công nghệ thông tin điện tử	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường tuyên truyền hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC; - Đăng tải đầy đủ thông tin, dự thảo chính sách, pháp luật lên công nghệ thông tin điện tử để lấy ý kiến của người dân. 	UBND cấp xã, UBND cấp huyện	Sở Thông tin và Truyền thông