**NỘI DUNG GIẢI TRÌNH CỦA SỞ NỘI VỤ**

**I. CHỈ SỐ SIPAS *- Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh ta liên tục sụt giảm (năm 2020 vị trí 53/63; năm 2021 vị trí 57/63; năm 2022 vị trí 61/63 tỉnh/thành). Để cải thiện vị trí trên bảng xếp hạng SIPAS của tỉnh trong những năm tiếp theo, cho biết giải pháp khắc phục?***

**Nội dung giải trình:**

Theo kết quả tổng hợp đánh giá ***mức độ hài lòng năm 2022 tỉnh Quảng Nam đạt 74,56%, đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố,*** là năm thứ 4 liên tiếp tỉnh Quảng Nam tụt hạng về chỉ số này. ***So với mức độ hài lòng trung bình toàn quốc tỉnh Quảng Nam thấp hơn 5,52%*** (mức độ hài lòng trung bình toàn quốc là 80,08%) .

SIPAS năm 2022 được đo lường thông qua 09 nhóm tiêu chí trong đó có 04 nhóm tiêu chí về xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công quan trọng đối với đời sống của người dân và 05 nhóm tiêu chí về cung ứng dịch vụ hành chính công. Kết quả đánh giá cụ thể năm 2022 như sau:

- Nhóm tiêu chí về ban hành, tổ chức thực hiện chính sách được đánh giá thông qua 04 nội dung: (1) Việc cung cấp thông tin về chính sách cho người dân; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách.

Theo kết quả tổng hợp ***mức độ hài lòng trong nhóm tiêu chí về ban hành, tổ chức thực hiện chính sách*** ***tỉnh Quảng Nam đạt 73,87%, đứng thứ 61/63 tỉnh, thành phố***, thấp hơn so với mức độ hài lòng trung bình toàn quốc là 5,85% (mức độ hài lòng trung bình toàn quốc là 79,72%) và so với đơn vị đứng đầu là tỉnh Quảng Ninh với 86,89% thì tỉnh Quảng Nam thấp hơn 13,02%.

* Nhóm tiêu chí về việc cung ứng dịch vụ hành chính được đánh giá thông qua 05 nội dung: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

Nhóm tiêu chí ***đánh giá về việc cung ứng dịch vụ hành chính công tỉnh Quảng Nam đạt 76,12%, đứng thứ 59/63 tỉnh, thành phố***, thấp hơn so với mức độ hài lòng trung bình toàn quốc là 4,31% (mức độ hài lòng trung bình toàn quốc là 80,43%) và so với đơn vị đứng đầu là tỉnh Quảng Ninh với 88,30% thì tỉnh Quảng Nam thấp hơn 12,18%.

Đầu năm 2023, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh tổ chức Hội nghị phân tích chuyên sâu các Chỉ số đánh giá của tỉnh: Chỉ số cải cách hành chính; Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh, Hội nghị có sự tham gia của lãnh đạo Vụ Cải cách hành chính - Bộ Nội vụ, chuyên gia chính sách công UNDP tại Việt Nam; đồng thời tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải thiện các Chỉ số, trong đó có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính. Trong thời gian đến, Sở Nội vụ tiếp tục tập trung tham mưu thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đã được giao tại Kế hoạch cải thiện chỉ số hài lòng của tỉnh, cụ thể:

### (1) **Việc ban hành, tổ chức thực hiện chính sách**

***a) Nhiệm vụ chung về góp ý, phản hồi để xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách*** *(y tế, giáo dục, lao động thương binh - xã hội, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, an toàn giao thông, bảo hiểm, điện, nước sinh hoạt, rác thải, môi trường...)*

- Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung sau:

+ Về trách nhiệm giải trình của chính quyền: Chỉ đạo, cung cấp, giải thích đầy đủ, dễ hiểu kịp thời thông tin về các chính sách liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa phương theo dõi, quản lý dưới nhiều hình thức (tại trụ sở cơ quan, nhà văn hóa thôn, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, mạng xã hội, truyền hình, báo, đài..), giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.

+ Về cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách: Chỉ đạo, triển khai dưới nhiều hình thức (hội nghị, tiếp xúc cử tri, tổ chức đối thoại, hòm thư góp ý, trang thông tin điện tử, mạng xã hội...) thuận lợi, dễ dàng để người dân có cơ hội tham gia góp ý đối với quá trình xây dựng chính sách và phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách.

- Sở Thông tin và Truyền thông

+ Chỉ dẫn quy trình TTHC, dịch vụ công trực tuyến, các kênh thông tin liên quan đến phản hồi, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách trên Tổng đài điện thoại 1022 trên địa bàn tỉnh/

+Chủ trì, phối hợp với các cơ quan báo, đài Trung ương, tỉnh Quảng Nam đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền về xây dựng, tổ chức thực hiện các chính sách, quy định pháp luật liên quan đời sống dân sinh thiết yếu của người dân trên địa bàn tỉnh *(Hằng tuần ít nhất 1 tin bài/trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Đài phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Quảng Nam....).*

***b) Nâng cao chất lượng chính sách***

- Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương, Sở Lao động, Thương binh và xã hội, Ngân hàng nhà nước Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Quảng Nam theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách phát triển kinh tế ở địa phương *(về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...).*

- Phối hợp các Sở, Ban, ngành liên quan, UBND cấp huyện, cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...)* đảm bảo chính sách phát triển kinh tế ở địa phương triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Sở Y tế, Bảo hiểm xã hội tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về khám chữa bệnh *(gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế).*

Phối hợp các Sở, Ban, Ngành liên quan, UBND cấp huyện, cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...)*, đảm bảo chính sách khám chữa bệnh triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Sở Giáo dục và Đào tạo theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách giáo dục phổ thông *(gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập).*

Phối hợp các Sở, Ban, ngành liên quan, UBND cấp huyện rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...)*, đảm bảo chính sách giáo dục phổ thông triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Công an tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách trật tự, an toàn xã hội *(gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm, phòng chống cháy nổ...).*

Phối hợp các Sở, Ban, Ngành liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tiỉnh (qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...),*đảm bảo chính sách trật tự, an toàn xã hội triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Sở Giao thông Vận tải theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách giao thông đường bộ *(gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ..).*

Phối hợp Công an tỉnh, Sở, Ban, Ngành liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...)*, đảm bảo chính sách giao thông đường bộ triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Sở Công Thương theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về điện sinh hoạt*(gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt..)*

Phối hợp Công ty Điện lực tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...)*, đảm bảo chính sách về điện sinh hoạt triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Sở Xây dựng theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về nước sinh hoạt *(gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt, giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)*

Phối hợp UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...),*đảm bảo chính sách về nước sinh hoạt triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

- Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm Xã hội tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ chủ trì, theo dõi việc duy trì, cải thiện nội dung về chính sách về an sinh xã hội *(gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)*.

Phối hợp các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã rà soát, kịp thời báo cáo UBND tỉnh(qua Sở Tư pháp) để chỉ đạo, có giải pháp *(đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy định, tuyên truyền, vận động, quán triệt, thanh tra, kiểm tra...),*đảm bảo chính sách an sinh xã hội triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

***(c) Đánh giá kết quả, tác động của chính sách***

- Các Sở, Ban, Ngành chủ động rà soát, báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) về kết quả thực hiện, tác động của chính sách đối với đời sống dân sinh trên địa bàn, đề xuất những giải pháp, kiến nghị đảm bảo chính sách an sinh xã hội triển khai hiệu quả trên thực tế, phù hợp quy định pháp luật.

**(2) Cung ứng dịch vụ về TTHC**

***a). Tạo thuận lợi cho người dân, danh nghiệp tiếp cận dịch vụ về TTHC***

Các Sở, Ban, Ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn:

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC một cách dễ dàng, nhanh chóng tại trụ sở của cơ quan, trên Cổng/Trang thông tin điện tử; qua trang thông tin điện tử, mạng xã hội, tại nhà văn hóa, bảng thông tin công cộng, khu dân cư, nhà cao tầng, hệ thống truyền thanh cơ sở.

- Tiếp tục quan tâm, đầu tư cải thiện nơi làm việc; nâng cấp, bố trí trang thiết bị, phương tiện phục vụ đảm bảo hiện đại, đồng bộ, giúp người dân, tổ chức dễ khai thác, sử dụng; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc.

***b) Công khai, đơn giản hóa TTHC***

Các Sở, Ban, Ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn

- Phải niêm yết công khai, minh bạch TTHC tại vị trí thuận tiện, khoa học để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh.

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền, các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC (phóng sự, cuộc thi tìm hiểu; qua trang thông tin điện tử, mạng xã hội, hệ thống loa phát thanh cơ sở định kỳ hằng tuần; bảng hiệu led tại nhà chung cư cao tầng..).

- Nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử, vận hành hiệu quả Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương. Hoàn thiện và chính thức vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, tổ chức đấu nối với Cổng dịch vụ công quốc gia; có giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, thuận lợi.

- Nghiêm túc rà soát, kiến nghị kịp thời cấp có thẩm quyền để đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp; nghiêm cấm công chức, viên chức thụ lý, giải quyết hồ sơ hành chính tự ý đòi bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc lập hồ sơ, TTHC.

- Có giải pháp (lắp camera giám sát, hệ thống hóa biểu mẫu, xây dựng quy trình TTHC nội bộ, ứng dụng CNTT trong theo dõi luồng hồ sơ luân chuyển công việc, tăng cường kiểm tra, giám sát...) để đảm bảo thực hiện đúng quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí/lệ phí và thời hạn giải quyết.

***c) Tăng cường trách nhiệm đối với công chức giải quyết TTHC***

- Tăng cường tần suất kiểm tra công vụ, kiểm tra CCHC, kiểm tra quy tắc ứng xử đặc biệt tại các cơ quan, đơn vị có nhiều hồ sơ, thủ tục giao dịch với cá nhân, tổ chức (Đăng ký Kinh doanh- Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Đăng ký đất đai - Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Y tế, Sở Giao thông Vận tải, Sở Lao động Thương binh và Xã hội, Công an, Bảo hiểm xã hội UBND cấp huyện, UBND cấp xã...) nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, nhũng nhiễu, tiêu cực, có thái độ sách nhiễu, cửa quyền, vi phạm quy tắc ứng xử nơi công sở, nơi công cộng (nhất là các lĩnh vực, thủ tục liên quan đến trật tự xây dựng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở, nhà ở, cung cấp thông tin quy hoạch, đăng ký kinh doanh, việc làm, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, cấp giấy phép lái xe, cấp đăng kiểm ô tô, phòng chống cháy nổ, trật tự an toàn giao thông, chứng thực, hộ khẩu, xác nhận thông tin nhân thân...).

- Tập huấn, quán triệt, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận và xử lý hồ sơ TTHC, tiếp dân, nhất là kỹ năng hướng dẫn hồ sơ hành chính, quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân đúng quy định và chu đáo; công chức, viên chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn tận tình cách kê khai hoặc điền mẫu và niêm yết để người dân biết cách kê khai cho đúng, đủ*.*

***d) Kiểm soát về kết quả cung ứng dịch vụ về TTHC***

- Rà soát và kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện quy trình giải quyết TTHC, quy trình giải quyết công việc nội bộ (TTHC nội bộ), đảm bảo nguyên tắc công bằng trong giải quyết công việc đối với người dân, tổ chức.

- Tiếp tục hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để nâng cao tính ổn định, công khai, minh bạch và kiểm soát việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức sử dụng, tra cứu dễ dàng Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC.

- Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ quá hạn giải quyết gắn với việc công khai xin lỗi người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC xảy ra sai sót, quá hạn thuộc lỗi chủ quan của công chức, viên chức; đồng thời có giải pháp khắc phục triệt để.

- Chú trọng thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công và có giải pháp khắc phục kịp thời.

***d) Tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị***

- Tiếp tục duy trì và mở rộng kênh Tổng đài điện thoại 1022 trên địa bàn tỉnh, tập trung vào các nhóm lĩnh vực dân sinh bức xúc: kinh doanh, đất đai, quy hoạch, việc làm, y tế, giáo dục, giao thông, lý lịch tư pháp, tín dụng, điện sinh hoạt, nước sinh hoạt, môi trường....

- Các sở, ban, ngành, UBND các cấp phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho người dân, tổ chức và công bố công khai qua Cổng/Trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Công khai đầy đủ số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC. Kiểm tra và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính qua ứng dụng Zalo Official Account

**II. *Đề nghị các Sở, ngành, địa phương thông tin thêm việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính ở cơ quan, địa phương mình trong thời gian qua. Công tác kiểm tra, định kỳ hằng tháng công bố, công khai danh sách cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC chậm trễ, gây phiền hà được thực hiện như thế nào ? ”***

**Nội dung giải trình:**

- Về thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính

Trong thời gian qua, việc thực hiện các quy định của Trung ương, chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa, văn minh công sở[[1]](#footnote-1) đã được các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh nghiêm túc quán triệt thực hiện. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, tác phong, lề lối làm việc, tinh thần trách nhiệm trong xử lý công việc, chất lượng công tác tham mưu, tiến độ giải quyết công việc, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành và quản lý nhà nước, thái độ phục vụ Nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần quan trọng trong việc thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, tại một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa khắc phục triệt để hạn chế, còn có một số cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện lơ là, chưa nghiêm túc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở, đạo đức công vụ; còn xảy ra tình trạng né tránh, đùn đẩy công việc, có tâm lý e dè, sợ sai, sợ trách nhiệm, không dám tham mưu, đề xuất xử lý công việc, không quyết định công việc thuộc thẩm quyền; thậm chí đẩy việc lên cấp trên, sang các cơ quan, đơn vị khác; công tác phối hợp giữa một số cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết công việc có lúc, có việc còn thiếu chặt chẽ, hiệu quả chưa cao; thiếu chủ động, quyết liệt dẫn đến việc triển khai, thực hiện một số công việc, nhiệm vụ được giao chậm tiến độ, chất lượng tham mưu chưa bảo đảm yêu cầu; vẫn còn một số cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi nhiệm vụ công vụ (giải quyết thủ tục hành chính chưa đảm bảo tiến độ, chưa đúng quy trình quy định).

- ***Công tác kiểm tra, định kỳ hằng tháng công bố, công khai danh sách cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC chậm trễ, gây phiền hà***

Hàng năm Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch, Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Nội dung kiểm tra gồm: kiểm tra toàn diện công tác cải cách hành chính; kiểm tra chuyên đề việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện. Năm 2022, Đoàn kiểm tra CCHC tỉnh đã kiểm tra toàn diện công tác cải cách hành chính và chuyển đổi số tại 19 đơn vị, địa phương; thực hiện kiểm tra chuyên đề việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại 8 Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện; kiểm tra tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; năm 2023, thực hiện kiểm tra chuyên đề việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện tại 5 địa phương.

Kết quả kiểm tra cho thấy, công tác cải cách hành chính của các cơ quan bước đầu có sự chuyển biến, đạt được một số kết quả khích lệ. Với sự nổ lực, quyết tâm, các cơ quan, đơn vị, địa phương về cơ bản đã triển khai đầy đủ, đồng bộ các nhiệm vụ cải cách hành chính được giao; đạt được một số kết quả tích cực: ý thức trách nhiệm trong thực hiện trong tổ chức thực hiện cải cách hành chính được cải thiện; các lỗi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông về cơ bản giảm hơn; chất lượng giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa có được cải thiện.v.v….

Bên cạnh các ưu điểm nêu trên, công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, thiếu sót cần tiếp tục rà soát, chấn chỉnh, tháo gỡ trong thời gian đến, tập trung ở các nội dung giải quyết TTHC, chấp hành quy trình giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.v...v. Xét đề nghị của Sở Nội vụ, UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị chuyên đề về giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; ban hành các văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh, rút kinh nghiệm các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Đồng thời, UBND tỉnh chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hàng tháng báo cáo UBND tỉnh, thông tin đến các sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố kết quả giải quyết TTHC của từng cơ quan, đơn vị, địa phương (số lượng hồ sơ đúng hẹn, trễ hẹn); triển khai xây dựng ứng dụng cung cấp thông tin giải quyết TTHC tại địa chỉ bandotheche.quangnam.gov.vn thông tin về việc công khai minh bạch việc giải quyết TTHC, tiến độ giải quyết TTHC.v.v… của các sở, ban, ngành, huyện, thị xã, thành phố.

Trong thời gian đến, Sở Nội vụ tiếp tục tham mưu UBND tỉnh các nhiệm vụ, giải pháp:

- Tiếp tục quán triệt, thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chỉ đạo của Trung ương, Chính phủ, của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc của cán bộ, công chức, viên chức tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý. Đẩy nhanh thời gian xử lý, giải quyết công việc; bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao chức trách, nhiệm vụ, hiệu lực, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, thực thi công vụ.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc, tuân thủ nghiêm các quy định trong thực thi công vụ. Nghiêm cấm, xử lý nghiêm các hành vi gây khó khăn, phiền hà, kéo dài thời gian, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến người dân, tổ chức; xây dựng văn hóa liêm chính, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, không tham nhũng, tiêu cực.

- Thường xuyên rà soát công việc theo thẩm quyền để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, đẩy nhanh tiến độ xử lý công việc đồng thời có hình thức xử lý theo quy định đối với tập thể, cá nhân vi phạm, né tránh không giải quyết công việc theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở, đạo đức công vụ; chấp hành nghiêm giờ giấc làm việc, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc

1. Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 17 tháng 11 năm 2022 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ Quảng Nam về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm, hiệu quả công tác trong thực thi công vụ (gọi tắt là Chỉ thị 30); Quyết định số 3510/QĐ-UBND gày 30/11/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam đã ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh; Chỉ thị số 22/CT-UBND ngày 12/10/2012 của Chủ tịch UBND Tỉnh về tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, nâng cao hiệu quả sử dụng thời gian làm việc trong các cơ quan, đơn vị; Chỉ thị số 26/CT-UBND ngày 13/9/2016 của Chủ tịch UBND Tỉnh về tăng cường kỷ luật , kỷ cương trong cơ quan hành chính nhà nước theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ, tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 22/CT-UBND ngày 12/10/2012 của Chủ tịch UBND Tỉnh [↑](#footnote-ref-1)