

Số: 2773/BC-SNV

Quảng Nam, ngày 25 tháng 12 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2019 và nhiệm vụ trọng tâm năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Nhằm phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh, Sở Nội vụ - cơ quan thường trực cải cách hành chính tỉnh báo cáo tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm năm 2020, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2019

Năm 2019, tỉnh tiếp tục đẩy mạnh triển khai đồng bộ 06 nhiệm vụ của công tác cải cách hành chính, trong đó lấy “yếu tố con người” với ý thức tự đổi mới, xác định phục vụ cá nhân, doanh nghiệp là mục tiêu cần hướng đến và chủ động đề ra sáng kiến, giải pháp để góp phần thực hiện cải cách hành chính là trọng tâm để thực hiện đột phá trong cải cách, gắn với việc sắp xếp tinh gọn bộ máy, cơ chế phân cấp, ủy quyền và nâng cao chất lượng thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Các công tác trọng tâm được xác định cụ thể với tinh thần “triệt để, đồng bộ, tăng tốc” nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả, đạt chất lượng, đúng tiến độ, góp phần vào tăng trưởng kinh tế và phát triển xã hội. Cụ thể:

1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

Công tác chỉ đạo, điều hành, quán triệt việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính được tỉnh đặc biệt quan tâm thực hiện quyết liệt, chặt chẽ, xuyên suốt và kịp thời. UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2019 kèm theo Quyết định số 3982/QĐ-UBND ngày 28/12/2019, xác định 07 nhiệm vụ trọng tâm và 34 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân định rõ trách nhiệm tham mưu, thời hạn và kết quả phải đạt được đồng bộ trên 07 lĩnh vực cải cách hành chính. Tới thời điểm hiện đại, tất cả các nhiệm vụ đề ra theo đúng kế hoạch. Các kế hoạch thực thi trên các lĩnh vực cải cách hành chính như tuyên truyền cải cách hành chính, kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin,... đã được các sở chủ trì tham mưu UBND tỉnh ban hành. Căn cứ Kế hoạch chung của tỉnh, các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan ngành dọc đã chủ động xây dựng Kế hoạch chi tiết triển khai thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền quản lý nhà nước thuộc quản lý ngành - lĩnh vực, địa phương.

Ngày 25/6/2019, đồng chí Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch HĐND, Trưởng đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh đã chủ trì

phiên họp thứ mười một của Ban Chỉ đạo nhằm đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính 6 tháng đầu năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2019 và bàn giải pháp cải thiện các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền tỉnh năm 2019 (chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI và ICT INDEX). Theo đó, đồng chí Bí thư Tỉnh ủy yêu cầu các cấp ủy, chính quyền, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị rà soát ngay các tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính thời gian qua, kịp thời đưa ra các giải pháp khắc phục, xây dựng kế hoạch, xác định rõ trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân, phân đầu cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao vị thứ xếp hạng các Chỉ số: PCI, PAR INDEX, PAPI, ICT INDEX của tỉnh.

UBND tỉnh đã tổ chức Hội nghị phân tích chỉ số cải cách hành chính tỉnh, Chỉ số năng lực cạnh tranh, Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh của tỉnh năm 2018; Hội nghị tổng kết 10 năm thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 05/04/2009 của Tỉnh ủy về xây dựng, cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn tỉnh; Hội nghị bàn giải pháp khắc phục khắc phục tình trạng trễ hạn trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh; Hội nghị đối thoại doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam năm 2019 nhằm tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo quan trọng để chỉ đạo quyết liệt các Sở, ngành, địa phương đẩy mạnh việc tổ chức thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2019, đồng thời cải thiện, duy trì và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số năng lực cạnh tranh, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh¹. Các ngành, các cấp đã tổ chức hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2018 và triển khai chương trình công tác cải cách hành chính năm 2019; công tác đánh giá các điểm trừ, nội dung hạn chế chỉ số cải cách hành chính của sở, ban, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố được nghiêm túc thực hiện, điển hình như: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch, Sở Khoa học và Công nghệ, thành phố Hội An, huyện Đông Giang, Núi Thành, Duy Xuyên, Tây Giang, Nông Sơn.

Điểm nổi bật trong năm 2019 về công tác chỉ đạo điều hành CCHC: tỉnh đã đưa tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính và cải thiện môi trường kinh doanh vào đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tổ chức Đảng, Đảng viên; ban hành quy định đánh giá mức độ hoàn thành mức độ hoàn thành nhiệm vụ các sở, ban, ngành, đơn vị, sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh; quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; các giải

¹ Công văn số 2934/UBND-KSTTHC ngày 27/5/2019 triển khai thực hiện kế hoạch công tác năm 2019 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ; Công văn số 3636/UBND-KSTTHC ngày 26/6/2019 triển khai thực hiện ý kiến kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình - Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018; Công văn số 4125/UBND-KSTTHC ngày 15/7/2019 chỉ đạo khắc phục tình trạng trễ hạn trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai; Công văn số 4184/UBND-KSTTHC ngày 17/7/2019 chỉ đạo khắc phục tình trạng trễ hạn trong giải quyết thủ tục hành chính tại các địa phương; Công văn số 4595/UBND-KSTTHC ngày 05/8/2019 đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2019; Công văn số 6137/UBND-KSTTHC ngày 14/10/2019 áp dụng, nhân rộng các mô hình mới, cách làm hay trong công tác cải cách hành chính.

pháp nhằm khắc phục, cải thiện và nâng cao các chỉ số (PAR INDEX, PAPI, PCI) được thực hiện thường xuyên (như ban hành kế hoạch khắc phục; văn bản đơn đốc, chỉ đạo cụ thể trên từng lĩnh vực cải cách hành chính). Sở Nội vụ, cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh đã chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan tham mưu UBND tỉnh tổ chức nhiều buổi làm việc về cải cách hành chính, chỉ đạo nhiều biện pháp quan trọng để đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng CNTT trên địa bàn tỉnh.

Xác định cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, nâng cao năng lực cạnh tranh là nhiệm vụ quan trọng, các cấp, các ngành đã tích cực, chủ động triển khai Nghị quyết của Chính phủ, Kế hoạch của tỉnh về cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh. Những kết quả trên thể hiện rõ qua Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) qua các năm: năm 2016 xếp thứ 10, năm 2017 và 2018 xếp thứ 7/63 tỉnh, thành phố trong cả nước.

Công tác kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính được triển khai thực hiện đã kịp thời chấn chỉnh và đề ra các giải pháp khắc phục hạn chế, thiếu sót tại các đơn vị được kiểm tra, đồng thời đã nâng cao hơn nữa trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính tại đơn vị và công chức nâng cao ý thức phục vụ, nâng cao sự lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước². Một số Sở, ngành, địa phương đã ban hành, thực hiện tốt kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính trong phạm vi ngành, địa phương như: Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Ban Quản lý khu KTM Chu Lai, Sở Giao thông vận tải, thành phố Tam Kỳ, Hội An, huyện Duy Xuyên, Đại Lộc, Phước Sơn, Nông Sơn.v.v...

Công tác truyền thông về cải cách hành chính tiếp tục được quan tâm định hướng và chỉ đạo thực hiện. Tỉnh chỉ đạo quyết liệt việc triển khai nhân rộng các mô hình, giải pháp, cách làm hay trong công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh. Các cơ quan, đơn vị quyết tâm thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến các nội dung về cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính bằng nhiều hình thức phong phú và đa dạng để người dân, doanh nghiệp biết để thực hiện và giám sát. Các đơn vị truyền thông kịp thời có những bài viết giới thiệu các mô hình hay, gương điển hình trong công tác cải cách hành chính và phản ánh các việc làm còn thiếu sót, hạn chế trong quản lý nhà nước... để tỉnh có những chỉ đạo khắc phục kịp thời, xử lý triệt để, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân³.

² UBND tỉnh ban hành Kế hoạch kiểm tra tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2019 với mục tiêu tập trung vào việc kiểm tra, đánh giá trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo triển khai công tác cải cách hành chính năm 2019 tại một số cơ quan, đơn vị, kết quả triển khai các nhiệm vụ trong chương trình, kế hoạch về cải cách hành chính của tỉnh và kiểm tra chuyên đề về cải cách thủ tục hành chính và công tác triển khai thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, công tác áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 trong hoạt động của cơ quan hành chính. Tỉnh đã thành lập 04 đoàn kiểm tra và đã kiểm tra tại 19 đơn vị, địa phương; đặc biệt Đoàn kiểm tra do Phó Chủ tịch UBND tỉnh trực tiếp kiểm tra thực hiện công tác cải cách hành chính tại 07 sở, ngành, địa phương.

³ Sở Nội vụ đã phối hợp với Công đoàn Viên chức tổ chức Hội nghị chuyên đề về nâng cao văn hóa, đạo đức công vụ và chất lượng cuộc vận động xây dựng người cán bộ, công chức trung thành, trách nhiệm, liêm

2. Kết quả thực hiện

a) Công tác hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế chính sách

UBND tỉnh tập trung xây dựng, ban hành và triển khai các Kế hoạch kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) năm 2019; Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật nhằm nâng cao chất lượng công tác ban hành văn bản QPPL.

Việc xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản QPPL được UBND tỉnh tổ chức thực hiện đầy đủ và đúng quy định. Đến nay, UBND tỉnh ban hành 22 văn bản quy phạm pháp luật kịp thời thể chế hóa chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của nhà nước. UBND tỉnh đã ban hành Quyết định công bố danh mục văn bản QPPL do HĐND, UBND tỉnh ban hành hết hiệu lực toàn bộ hoặc một phần năm 2018.

UBND tỉnh thường xuyên thực hiện tự kiểm tra và kiểm tra văn bản QPPL của Hội đồng nhân dân, UBND huyện, thị xã, thành phố nhằm đảm bảo về thẩm quyền ban hành, thể thức và nội dung không trái quy định của pháp luật và kịp thời đề xuất xử lý đối với các văn bản có dấu hiệu chưa phù hợp về mặt thể thức, kỹ thuật trình bày và nội dung. Tỉnh đã chỉ đạo và định hướng triển khai có trọng tâm, trọng điểm và đồng bộ với công tác xây dựng, rà soát, kiểm tra và xử lý VBQPPL trên địa bàn tỉnh. Ngoài việc thực hiện theo dõi tình hình thi hành pháp luật chung, còn thông qua việc thu thập thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, qua phản ánh, kiến nghị của cơ quan, tổ chức.

b) Cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Cải cách TTHC luôn là nội dung được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đặc biệt quan tâm chỉ đạo sát sao, quyết liệt, đặc biệt là việc rà soát, hệ thống hóa, chuẩn hóa và công bố, công khai thủ tục hành chính. Trên cơ sở TTHC do các bộ, ngành Trung ương ban hành, UBND tỉnh đã kịp thời ban hành, công bố các TTHC trên các lĩnh vực nhằm đảm bảo thực hiện đầy đủ, thống nhất các quy định về TTHC trên địa bàn tỉnh, tạo điều kiện cho nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải

chính, sáng tạo; tổ chức cuộc thi trực tuyến tìm hiểu cải cách hành chính năm 2019; xây dựng mẫu tờ rơi để thông tin tuyên truyền về Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) trên địa bàn tỉnh. Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh đã phối hợp cùng Đoàn khối các cơ quan tỉnh thực hiện tuyên truyền, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh đã phát huy vai trò đầu mối của tỉnh trên Internet, kịp thời thông tin, tuyên truyền các chủ trương, chính sách, chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh ủy và UBND tỉnh về cải cách hành chính, cập nhật thông tin về tình hình, kết quả cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

Bản tin cải cách hành chính điện tử của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh được Sở Nội vụ tiếp tục duy trì, phát hành hàng tuần đã kịp thời cung cấp thông tin về cải cách hành chính phục vụ cho công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của các thành viên Ban Chỉ đạo, lãnh đạo Sở, ngành, địa phương và công chức chuyên trách cải cách hành chính.

UBND thành phố Hội An, huyện Núi Thành, Phước Sơn, Tiên Phước xây dựng chuyên mục cải cách hành chính phát thanh định kỳ hàng tuần trên sóng truyền thanh của địa phương.

quyết TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước. Đến nay, tỉnh đã ban hành các Quyết định công bố TTHC đang có hiệu lực với 1.934 thủ tục. Các TTHC của tỉnh được cập nhật kịp thời lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, đăng tải lên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, niêm yết công khai đầy đủ tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. UBND tỉnh phê duyệt 06 phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quản lý đường bộ, trồng trọt và bảo vệ thực vật, công thương, đầu tư, xây dựng, người có công.

UBND tỉnh đã ban hành quyết định ủy quyền Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài nguyên và Môi trường thực hiện giải quyết một số TTHC để tăng hiệu quả công tác quản lý nhà nước; UBND thành phố Tam Kỳ, Hội An đã ban hành quyết định ủy quyền cho Trưởng các phòng: Lao động, Thương binh và Xã hội; Kinh tế, Y tế, Tư pháp, Văn hóa và Thông tin phê duyệt một số TTHC tại Trung tâm Hành chính công thành phố.

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh thực hiện, tạo sự chuyển biến tích cực, hiệu quả trong công tác giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo hướng công khai, minh bạch, thuận lợi. Tỉnh tiếp tục triển khai Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại tỉnh, như: ban hành các Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền và phạm vi quản lý của 20 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; các Quyết định phê duyệt danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm hành chính công tỉnh gồm 1.439 TTHC, Bộ phận Một cửa cấp huyện 266 TTHC, cấp xã 94 TTHC.

UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công qua dịch vụ bưu chính công ích thực hiện trên địa bàn tỉnh; theo đó, Bưu điện tỉnh đã phối hợp với các Sở, ngành, địa phương triển khai chuyển Bộ phận “một cửa” của 07 UBND xã sang Bưu điện - Văn hóa xã. Ngoài ra, thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ, tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bưu điện đã tham gia chuyển trả 18.399 hồ sơ thủ tục hành chính của các Sở, Ban, ngành; chiếm tỷ lệ 23% tổng số hồ sơ tiếp nhận; tiếp tục giảm 20% giá cước dịch vụ; thu hộ hơn 10 tỷ đồng tiền phí, lệ phí. Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, Bưu điện đã tham gia chuyển trả 177.960 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 4,5% tổng số hồ sơ tiếp nhận.

Kết quả giải quyết TTHC năm 2019:

- Cấp tỉnh: giải quyết **54.627** hồ sơ; trong đó: đúng hạn: **53.393** hồ sơ; trễ hạn: **1.234** hồ sơ (theo số liệu thống kê trên cổng Dịch vụ công của tỉnh tính đến ngày 25/12/2019).

- Cấp huyện: tiếp nhận và giải quyết **217.243** hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả **205.787** hồ sơ, trong đó trước và đúng hạn **177.290** (84,4%) hồ sơ, trễ hạn **28.497** (15,6%) hồ sơ. Hồ sơ trễ hạn trên địa bàn tỉnh tập chủ yếu thuộc lĩnh vực đất đai và tập trung ở các địa phương như thành phố Hội An, thị xã Điện Bàn, huyện Duy Xuyên, Phú Ninh.

Ngày 19/6/2019, UBND tỉnh Quảng Nam ban hành Kế hoạch số 3520/KH-UBND về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2019. Theo đó, Sở Nội vụ đã phối hợp với Bưu điện tỉnh Quảng Nam triển khai gửi tổng cộng 5.440 phiếu điều tra đến người dân, tổ chức đã tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh⁴. Bên cạnh đó, nhiều Sở, ngành, địa phương đã ban hành và thực hiện tốt Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi ngành, địa phương như: thành phố Tam Kỳ, Hội An, huyện Tây Giang, Đại Lộc, Duy Xuyên, Nông Sơn, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

c) Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

Thực hiện các quy định pháp luật về tổ chức, bộ máy, UBND tỉnh tiếp tục triển khai rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện để kiện toàn bộ máy theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả. Theo đó:

- UBND tỉnh quyết định giải thể Văn phòng đại diện tỉnh Quảng Nam tại thành phố Hà Nội và Chi nhánh Trợ giúp số 6 tại thành phố Hội An, thuộc Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước; thành lập Trung tâm Khoa học và Công nghệ trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Kỹ thuật - Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng vào Trung tâm ứng dụng và Thông tin khoa học công nghệ, Trung tâm Khuyến công - Xúc tiến thương mại và Quản lý cửa khẩu Trên cơ sở hợp nhất Trung tâm Tiết kiệm năng lượng và Sản xuất sạch hơn Quảng Nam với Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại Quảng Nam-trực thuộc Sở Công Thương; sáp nhập Trung tâm Kỹ thuật Tài nguyên và Môi trường vào Văn phòng Đăng ký đất đai Quảng Nam; ban hành Đề án tổ chức lại Chi cục Kiểm lâm Quảng Nam và các Ban Quản lý rừng, Đề án sắp xếp tổ chức bộ máy Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Các Sở, ngành cũng đã sắp xếp, hợp nhất tổ chức bộ máy bên trong của các cơ quan, đơn vị trực thuộc, giảm được 12 đầu mối (11 phòng và 01 Chi cục). 17/18 huyện, thị xã, thành phố hoàn thành việc sắp xếp, hợp nhất Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Đài Truyền thanh - Truyền hình cấp huyện thành Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh - Truyền hình (sau khi sáp nhập, đã giảm 22 đầu mối, 21 cấp trưởng đơn vị, 04 cấp phó đơn vị); 10/18 huyện triển khai thực hiện việc sắp xếp Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng, Trung tâm Phát triển quỹ đất, Đội Quản lý trật tự xây dựng thành một đầu mối trực thuộc UBND cấp huyện. 03 huyện đã giải thể Phòng Y tế, chuyển giao nhiệm vụ về Văn phòng HĐND và UBND huyện.

⁴ Tỉnh thực hiện điều tra chất lượng phục vụ của tất cả các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh; 05 cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; phòng chuyên môn cấp huyện: Phòng Tài nguyên - Môi trường; Phòng Kinh tế - Hạ tầng; Phòng Tài chính - Kế hoạch của 18 huyện, thị xã, thành phố; UBND xã, phường, thị trấn: mỗi huyện, thị xã, thành phố chọn ngẫu nhiên 03 UBND cấp xã.

Theo chỉ đạo của cơ quan ngành dọc cấp trên, Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh đã triển khai hợp nhất, sáp nhập các đơn vị trực thuộc⁵.

Triển khai Nghị quyết số 21/NQ-CP ngày 21/3/2016 của Chính phủ về phân cấp quản lý giữa Chính phủ và UBND tỉnh và các Nghị quyết của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành Quy định về phân cấp quản lý, sử dụng và khai thác tài sản nhà nước tại cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của tỉnh; phân cấp thẩm quyền cấp giấy phép xây dựng trên địa bàn tỉnh; Phân cấp thẩm quyền ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc thiết bị chuyên dùng của các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của tỉnh...

d) Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

Triển khai Nghị định 34/NĐ-CP ngày 24/4/2019 của Chính phủ, Sở Nội vụ đã chủ trì, phối hợp với các địa phương triển khai rà soát, đánh giá thực trạng CBCC; người hoạt động không chuyên trách cấp xã trên địa bàn tỉnh; tham mưu UBND tỉnh Đề án về quy định về số lượng, chức danh, mức phụ cấp, phụ cấp kiêm nhiệm đối với người hoạt động không chuyên trách ở xã, phường, thị trấn, ở thôn, tổ dân phố và mức bồi dưỡng người trực tiếp tham gia công việc của thôn, tổ dân phố trên địa bàn tỉnh Quảng. Theo đó, tại Kỳ họp thứ 11 HĐND tỉnh đã thống nhất ban hành Nghị quyết số 12/2019/NQ-HĐND ngày 03/10/2019 quy định số lượng, chức danh, mức phụ cấp, phụ cấp kiêm nhiệm đối với người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; chế độ hỗ trợ thôi việc đối với người hoạt động không chuyên trách cấp xã dôi dư trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

UBND tỉnh đã ban hành Quyết định phê duyệt kết quả trúng tuyển kỳ xét tuyển đối với **122** viên chức ngành y tế; ban hành Kế hoạch và tổ chức xét tiếp nhận công chức không qua thi, xét chuyển CBCC cấp xã thành công chức huyện năm 2019; Quyết định bổ nhiệm ngạch, chức danh lên chuyên viên chính, hướng dẫn các địa phương, đơn vị bổ nhiệm ngạch, chức danh lên chuyên viên đối với **297** CBCCVC trúng tuyển kỳ thi nâng ngạch thăng hạng năm 2018; phê duyệt kết quả trúng tuyển đối với **2.166** giáo viên trúng tuyển kỳ thi thăng hạng năm 2018; bổ nhiệm CDNN giáo viên THCS hạng I đối với **44** giáo viên; bổ nhiệm CDNN giáo viên THCS hạng II đối với **304** giáo viên; bổ nhiệm ngạch Kiểm lâm viên chính đối với **01** công chức; cử **22** công chức dự thi nâng ngạch do Bộ, ngành tổ chức;

Triển khai Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC năm 2019 của UBND tỉnh, Sở Nội vụ, các sở, ngành, địa phương phối hợp Học viện Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh, Trường Bồi dưỡng cán bộ Tài chính- Bộ Tài chính, Trường Chính trị tỉnh và các đơn vị liên quan tổ chức các lớp bồi dưỡng theo kế hoạch, tập trung bồi dưỡng các kỹ năng làm việc, sát với các vấn đề thực tiễn đặt ra từ quá trình thực thi công vụ; đến nay, đã tổ chức 197 lớp với 15.542 lượt CBCCVC tham gia. Nội dung chương trình và phương pháp đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công

⁵ Cục thuế tỉnh triển khai hợp nhất 8 Chi cục thuế thành 3 Chi cục; Bảo hiểm Xã hội chuyển Bảo hiểm xã hội thành phố Tam Kỳ về Bảo hiểm xã hội tỉnh; Kho bạc Nhà nước giải thể KBNN Tam Kỳ, chuyển giao nhiệm vụ về Kho bạc Nhà nước tỉnh.

chức, viên chức đã bước đầu được đổi mới theo hướng phù hợp với đối tượng đào tạo, bồi dưỡng; chú trọng trang bị kiến thức, kỹ năng, phương pháp thực hiện nhiệm vụ theo vị trí việc làm, tiêu chuẩn ngạch công chức, chức vụ lãnh đạo, quản lý.

Thực hiện Nghị định 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế, Sở Nội vụ đã phối hợp các sở, ngành có liên quan tham mưu UBND tỉnh phê duyệt đối với 467 CBCCVC đủ điều kiện nghỉ hưu trước tuổi, nghỉ thôi việc năm 2019.

đ) Cải cách tài chính công

Căn cứ Luật Ngân sách và các quy định của Chính phủ về quản lý tài chính công, UBND tỉnh tiếp tục nâng cao hiệu quả lập và chấp hành dự toán ngân sách nhà nước hàng năm. Các chính sách, chế độ của Trung ương ban hành trong năm liên quan đến tỉnh về tài chính - ngân sách được UBND tỉnh tổ chức triển khai kịp thời.

Triển khai Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 141/2016/NĐ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác, UBND tỉnh đã ban hành các Quyết định về việc giao quyền tự chủ tài chính trong thời kỳ ổn định 2019 - 2021 đối với các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh⁶. Việc thực hiện cổ phần hóa các đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện theo đúng Quyết định số 22/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

UBND tỉnh đã ban hành quy định thí điểm cơ chế đặt hàng trong quản lý, khai thác công trình thủy lợi đối với Công ty TNHH Một thành viên Khai thác thủy lợi Quảng Nam.

e) Hiện đại hóa nền hành chính

Tỉnh xác định ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan quản lý nhà nước là khâu đột phá quan trọng, giúp cải thiện, nâng cao hiệu quả, hiệu lực của công tác quản lý, điều hành, tạo thuận lợi cho cá nhân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính, là cơ sở để xây dựng chính quyền điện tử, tiến đến xây dựng và triển khai Đề án đô thị thông minh. Cụ thể:

Việc ứng dụng hệ thống quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp đạt kết quả cao, năm 2019, tổng số văn bản nhận liên thông của các sở, ngành, địa phương là 247.101 hồ sơ, văn bản gửi liên thông là 230.079. Hệ thống liên thông văn bản điện tử của tỉnh tiếp tục được triển khai và kết nối liên thông đối với các cơ quan,

⁶ Trung tâm Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Công nghệ thông tin Tài nguyên và Môi trường, Phòng Công chứng số 1, Trường Đại học Quảng Nam, Trung tâm Quan trắc môi trường Quảng Nam và Trung tâm Phát triển quỹ đất Quảng Nam, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo, Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp Quảng Nam, Trung tâm Bồi thường giải phóng mặt bằng, Trường Cao đẳng Công nghệ Quảng Nam, Trường Cao đẳng Y tế Quảng Nam, Trung tâm Lưu trữ lịch sử thuộc Chi cục Văn thư - Lưu trữ Quảng Nam, Trung tâm Kiểm định chất lượng xây dựng Quảng Nam.

đơn vị từ tỉnh đến cơ sở để trao đổi văn bản điện tử qua môi trường mạng, tiết kiệm rất lớn về thời gian, văn bản, giấy tờ hành chính. Hiện nay, UBND tỉnh đang chỉ đạo thực hiện việc liên thông và tích hợp các hệ thống một cửa, dịch vụ công trực tuyến vào Cổng dịch vụ công của tỉnh và liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia, cùng với đó là liên thông hệ thống gửi nhận văn bản điện tử của tỉnh với trực liên thông văn bản điện tử Chính phủ.

Tỉnh đã cấp chứng thư số chuyên dùng cho 284 tổ chức và 394 cá nhân; tổ chức 05 lớp đào tạo sử dụng chữ ký số cho 230 cán bộ lãnh đạo và 244 cán bộ văn thư của các xã, phường, thị trấn. Sở Thông tin và Truyền thông đã cài đặt phần mềm một cửa điện tử tại các sở, ban, ngành (trừ Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh), 18 huyện, thị xã, thành phố và 244 xã, phường, thị trấn. Các sở, ngành, huyện, thị xã, thành phố đã cung cấp 523 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3; 175 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Đến tháng 12, toàn tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết 7.783 hồ sơ TTHC mức độ 3 và 3.880 hồ sơ TTHC mức độ 4.

Bên cạnh đó, tỉnh đã thực hiện kết nối với mạng xã hội Zalo, thêm kênh hỗ trợ giải quyết TTHC của tỉnh trên mạng xã hội, giúp tổ chức và người dân tra cứu thông tin TTHC, trạng thái xử lý hồ sơ.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh không ngừng đổi mới phương pháp lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành theo hướng sâu sát, quyết liệt, rõ trách nhiệm, đã tập trung giải quyết, xử lý những vấn đề lớn, vấn đề khó trong cải cách hành chính; nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã chủ động với nhiều cách làm hay, sáng tạo, tư duy đổi mới trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, điển hình như Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, thành phố Hội An, Tam Kỳ, huyện Duy Xuyên, Nông Sơn, Quế Sơn.

- Tỉnh đã ban hành nhiều chính sách, giải pháp quan trọng, đột phá, sáng tạo trong công tác CCHC, tác động tích cực, nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền tỉnh, cải thiện đáng kể chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao rõ rệt; mở rộng hình thức, phạm vi công khai, minh bạch hóa thủ tục hành chính và các thông tin quản lý nhà nước, tập trung cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục được duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ tại 100% cơ quan hành chính nhà nước; mở rộng số lượng và chất lượng thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến thẩm quyền phối hợp của nhiều cơ quan hành chính nhà nước với nhau.

- Các Sở, Ban, ngành đã tích cực thực hiện sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị, trực thuộc theo hướng tinh gọn, thực sự hiệu quả, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ; giảm bớt khâu trung gian, quản lý đa ngành, đa lĩnh vực với nguyên tắc thực hiện đúng quy định, phù hợp với thực tiễn.

- Trong công tác hiện đại hoá hành chính, tỉnh tiếp tục tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Hạn chế

- Vẫn còn một số cơ quan, đơn vị, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chưa xác định được tầm quan trọng trong công tác cải cách hành chính, nên chưa có sự quan tâm đúng mức; công tác khắc phục các hạn chế bị trừ điểm trong đánh giá chỉ số cải cách hành chính hàng năm còn chậm, còn nhiều nội dung bị trừ điểm 02 năm liên tục; chưa xử lý triệt để các hạn chế, thiếu sót, vi phạm của công chức, viên chức, đặc biệt là các công chức, viên chức có thiếu sót, vi phạm và tham mưu, xử lý giải quyết hồ sơ bị trễ hạn.

- Một số chỉ đạo của tỉnh, một số sở, ngành thực hiện không nghiêm túc như: thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn (Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai); thực hiện quy trình 4 bước trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công; sử dụng phần mềm một cửa điện tử trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC (Mới có 16/18 huyện, thị xã, thành phố (Nam Giang, Nam Trà My chưa sử dụng), trên 140 xã, phường, thị trấn sử dụng phần mềm một cửa, do đó việc thống kê tình hình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh không đảm bảo tính chính xác; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương không kiểm soát được tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục hành chính trễ hạn).

- Hiệu quả công tác rà soát, đơn giản hóa TTHC chưa cao. Một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quan tâm đúng mức việc thực hiện rà soát, đơn giản hóa TTHC để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các quy định hành chính bất cập, chồng chéo gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, nhất là đề xuất giảm hồ sơ, thủ tục. Một số TTHC được đơn giản hóa nhưng hồ sơ, thành phần trong từng thủ tục vẫn còn rườm rà, một số nơi cơ quan, đơn vị còn yêu cầu người dân phải cung cấp những hồ sơ ngoài thủ tục quy định. Số lượng TTHC được tự rà soát để kiến nghị cắt giảm, bãi bỏ, đơn giản hóa còn thấp, có nơi triển khai thực hiện còn hình thức (có báo cáo phương án đơn giản hóa nhưng không có nội dung đề xuất cắt giảm...). Bên cạnh đó, quá trình thực hiện chủ trương cắt 30% thời gian giải quyết còn có những hạn chế nhất định, nhất là một số lĩnh vực tính chất phức tạp, đòi hỏi phải có nhiều thời gian kiểm tra, xác minh nhằm đảm bảo tính pháp lý của hồ sơ thủ tục. Tuy vậy, do thời gian giải quyết rút ngắn nên một số đơn vị thực hiện còn lúng túng, tạo áp lực lớn cho cán bộ giải quyết.

- Tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn, xử lý chậm vẫn còn, chủ yếu tập trung ở một số lĩnh vực phức tạp như đất đai (tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cấp huyện), chế độ chính sách xã hội... Đa số các hồ sơ chỉ thực hiện việc tiếp nhận bước đầu tại Bộ phận Một cửa, xử lý và giải quyết hồ sơ tại chỗ chưa được nhiều, vẫn còn tình trạng hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ, TTHC cho người dân, doanh nghiệp chưa đúng quy định như hướng

dẫn nhiều lần, không hướng dẫn bằng văn bản, yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy định, trả kết quả trễ hẹn không thực hiện thư xin lỗi.

- Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp có tiến bộ hơn nhưng vẫn còn một số người dân, doanh nghiệp chưa thực sự hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính công tại một số cơ quan, đơn vị, nhất là những phản ánh về tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan hành chính còn hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính hiện đại. Các phần mềm quản lý chuyên ngành, các hệ thống cơ sở dữ liệu còn ứng dụng riêng lẻ, chưa liên thông đồng bộ và chia sẻ dùng chung. Quá trình số hóa hồ sơ, tài liệu quản lý nhà nước (chuyển đổi số) trong các ngành, các địa phương diễn ra chậm; hệ thống phần mềm một cửa và dịch vụ công trực tuyến, phần mềm quản lý văn bản và điều hành còn một số khó khăn trong tổ chức vận hành; hạ tầng an toàn thông tin, việc bảo mật, bảo đảm an toàn thông tin trong cơ quan nhà nước còn bất cập. Hạ tầng công nghệ thông tin tại xã, phường, thị trấn chưa được quan tâm đúng mức, trình độ của cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn trong việc ứng dụng, duy trì các ứng dụng CNTT gặp nhiều khó khăn. Các Dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 tăng nhưng hồ sơ thực tế còn ít, chỉ tập trung một số sở, ngành: Công Thương, Giao thông vận tải, Lao động, Thương binh và Xã hội, Ngoài vụ, Thông tin và Truyền thông và thành phố Hội An.

Những tồn tại, hạn chế nêu trên thể hiện rất rõ ở kết quả đánh giá Chỉ số cải cách hành chính (Par Index), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số sẵn sàng cho ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm (ICT INDEX) và kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Cụ thể:

- + Đối với Chỉ số PAR INDEX: năm 2016, đứng thứ 32, năm 2017 đứng 52 và năm 2018 đứng 44/63 tỉnh, thành phố.

- + Đối với Chỉ số PAPI: năm 2016 đứng thứ 30/63, năm 2017 đứng thứ 27 và năm 2018 đứng thứ 44/63 tỉnh, thành phố.

- + Đối với Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): Theo kết quả điều tra Chỉ số hài lòng của Bộ Nội vụ: Năm 2018, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh là 83,31% (Trong đó: có 5,12% người dân, doanh nghiệp đánh giá không hài lòng đối với thời gian giải quyết công việc; 16,54% ý kiến không hài lòng với việc cơ quan nhà nước thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh kiến nghị). Theo kết quả điều tra Chỉ số hài lòng do tỉnh thực hiện năm 2018: Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ hành chính chỉ đạt **79,67%**.

CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX) TỈNH QUẢNG NAM

Năm đánh giá	Điểm BNV thẩm định	Điểm điều tra xã hội học	PAR INDEX (%)	Xếp hạng (/63 tỉnh, thành cả nước)
2012	49,25	28,91	78,16	29
2013	43,60	29,51	73,11	52
2014	50,00	31,29	81,29	35
2015	53,00	31,43	84,43	38
2016	44,34	29,32	73,66	32
2017	43,42	29,85	73,27	52
2018	44,97	30,25	75,22	44

**CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH
(PAPI) TỈNH QUẢNG NAM**

Nội dung	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5.33	5.53	5.81	4.98	5.86	5.91	5.97	5.27
Công khai minh bạch	5.72	5.82	6.01	5.6	5.54	5.44	5.46	5.05
Trách nhiệm giải trình với người dân	5.41	5.69	5.84	5.77	5.52	5.12	4.98	4.99
Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	6.29	6.51	6.38	6.54	6.51	5.92	6.73	6.64
Thủ tục hành chính công	6.45	7.01	6.78	6.56	6.42	6.82	6.98	7.02
Cung ứng dịch vụ công	6.84	6.96	6.97	6.95	6.67	6.79	6.96	7.02
Quản trị môi trường								4.68
Quản trị điện tử								2.47
Tổng điểm	36.04	37.52	37.79	36.4	36.52	36	37.08	43.14
Xếp hạng PAPI các năm	23	17	16	33	20	30	27	44

**CHỈ SỐ MỨC ĐỘ SẴN SÀNG CHO ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ CÔNG
TIN (ICT INDEX) QUẢNG NAM**

STT	Năm	Chỉ số hạ tầng kỹ thuật	Chỉ số Hạ tầng nhân lực CNTT	Chỉ số Ứng dụng CNTT	ICT Index	Xếp hạng
1	2019	0,40	0,69	0,37	0,4820	18
2	2018	0,27	0,57	0,24	0,3616	41
3	2017	0,27	0,40	0,41	0,3607	40
4	2016	0,33	0,51	0,49	0,4405	30

3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

a) Nguyên nhân khách quan

- Hệ thống văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương chưa cụ thể và thống nhất, có nội dung còn bất cập, chồng chéo nên gây khó khăn cho địa phương trong quá trình triển khai thực hiện⁷.

- Các văn bản QPPL có quy định về TTHC thường xuyên thay đổi tạo áp lực lớn khiến các Sở, Ban, ngành phải liên tục rà soát, dự thảo Quyết định công bố TTHC mới, gây ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng và tiến độ thực hiện TTHC. Việc liên thông giải quyết TTHC giữa các cơ quan hành chính nhà nước và cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn còn vướng mắc do các quy định riêng của ngành dọc ở Trung ương.

- Việc thể chế hóa các chủ trương tại Nghị quyết số 18-NQ/TW, Nghị quyết số 19-NQ/TW Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) của các cơ quan Trung ương còn chậm nên ảnh hưởng đến lộ trình thực hiện ở địa phương. Một số Luật, Nghị định và các văn bản hướng dẫn còn bất cập, có nội dung thiếu thống nhất nhưng chậm được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành văn bản thay thế kịp thời⁸.

⁷ Các quy định về Bộ phận một cửa chưa phù hợp với thực tiễn và yêu cầu CCHC trong giai đoạn mới theo Nghị quyết số 35/NQ-CP. Việc tinh giản biên chế theo quy định tại Nghị định số 108/2014/NĐ-CP khó thực hiện trên thực tế.

⁸ Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức, Luật CNTT; Nghị định số 41/2012/NĐ-CP ngày 08/5/2012 quy định về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 24/2014/NĐ-CP Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Chậm ban hành các văn bản triển khai Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập: Trung ương mới chỉ ban hành được Nghị định số 16/2015/NĐ-CP (là nghị định khung) và 02 Nghị định đối với lĩnh vực Sự nghiệp khoa học công nghệ; sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác; còn các lĩnh vực Y tế, Giáo dục và Đào tạo, dạy nghề, văn hóa TTDL, thông tin truyền thông và báo chí chưa có Nghị định;

- Giá các dịch vụ chưa tính đủ các yếu tố chi phí, chưa khuyến khích được các đơn vị đầu tư mở rộng, nâng cao chất lượng dịch vụ, chưa thu hút được nguồn lực xã hội hóa đầu tư phát triển; định mức kinh tế, kỹ thuật một số lĩnh vực đã ban hành từ lâu nhưng chưa được điều chỉnh phù hợp.

- Cơ chế, chính sách khuyến khích việc sắp xếp tinh gọn tổ chức, biên chế chưa phù hợp, thiếu mạnh mẽ. Việc phân bổ kinh phí thường xuyên theo biên chế chưa gắn với kết quả và hiệu quả hoạt động của các tổ chức, cơ quan, đơn vị là một trong những nguyên nhân khó khăn trong tinh giản biên chế.

- Điều kiện kinh tế, nguồn thu và khả năng ngân sách của các địa phương còn khó khăn nên việc bố trí kinh phí cho công tác CCHC nói chung và đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác CCHC cũng như tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nói riêng còn hạn chế.

Việc thực hiện, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 số lượng hồ sơ tiếp nhận không nhiều, do tâm lý người dân, doanh nghiệp vẫn ngại tham gia, cùng với đó là hạn chế về điều kiện, trình độ về công nghệ thông tin...

b) Nguyên nhân chủ quan

- **Nhận thức một số vấn đề cải cách hành chính còn hạn chế:** Một số cấp uỷ, chính quyền, người đứng đầu các cấp nhận thức chưa đầy đủ về vị trí, vai trò, tầm quan trọng và ý nghĩa của cải cách hành chính đến sự phát triển kinh tế - xã hội; chưa có quyết tâm cao, nỗ lực lớn và hành động thiếu quyết liệt, chưa thực sự coi công tác cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm và khâu đột phá.

- **Quyết tâm đổi mới chưa cao:** Nhiều hạn chế, yếu kém trong công tác cải cách hành chính đã được phát hiện nhưng thiếu kiên quyết khắc phục, nhất là trong giải quyết hồ sơ TTHC lĩnh vực đất đai, việc thực hiện quy trình 4 bước trong giải quyết TTHC; ứng dụng CNTT phục vụ người dân, doanh nghiệp. Các sở, ngành, địa phương chưa mạnh dạn đề xuất và tổ chức triển khai các mô hình mới về cải cách hành chính.

- Chỉ số cải cách hành chính tình hình thấp, có nguyên nhân từ việc trả lời phiếu điều tra xã hội học của lãnh đạo các sở, ngành, huyện, thị xã, thành phố và lãnh đạo cấp phòng. Cụ thể: đại biểu HĐND tỉnh xếp thứ 28/63; lãnh đạo Sở: 38/63; lãnh đạo huyện: 51/63; lãnh đạo phòng thuộc Sở: 44/63; lãnh đạo phòng thuộc huyện: 51/63 tỉnh, thành phố.

- Một số mục tiêu cải cách hành chính xây dựng định tính nên rất khó đánh giá đúng hiệu quả và trách nhiệm của cơ quan, tập thể, cá nhân liên quan trong tổ chức thực hiện. Nhiệm vụ đề ra nhiều nhưng chưa thực sự gắn với các biện pháp và điều kiện bảo đảm cần thiết để thực hiện. Phương pháp tổ chức thực hiện chưa có nhiều giải pháp tập trung, quyết liệt.

- Tính tích cực, chủ động, trách nhiệm vì công việc chung trong phối hợp thực hiện nhiệm vụ liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, giữa các cơ quan chuyên môn ở một số lĩnh vực chưa cao, còn tình trạng đùn đẩy, né tránh, chậm cùng nhau phối hợp tham mưu, giải quyết⁹.

- Một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức chưa nhận thức rõ việc thực hiện cải cách hành chính là trách nhiệm của chính cơ quan, đơn vị và từng cá nhân nên

⁹ Sở Nội vụ có Báo cáo số 2021/BC-SNV ngày 23/9/2019 về sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết công việc.

chưa thấy trách nhiệm, nghĩa vụ trong thực thi nhiệm vụ, công vụ; năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng thực thi công vụ, kiến thức hành chính còn hạn chế, thiếu chủ động và tích cực trong công việc.

- Nguồn lực và những điều kiện cần thiết cho cải cách hành chính còn nhiều hạn chế. Đặc biệt, hạ tầng ứng dụng CNTT ở hầu hết các đơn vị, địa phương xuống cấp trong khi nguồn kinh phí đầu tư hằng năm thấp, đây là một trở ngại và khó khăn đối với việc triển khai hệ thống chính quyền điện tử và đẩy mạnh cải cách hành chính.

III. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2020

1. Mục tiêu

Đẩy mạnh cải cách hành chính trên tất cả các lĩnh vực, trọng tâm là đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo đồng bộ, tinh gọn, hiệu quả, khắc phục tình trạng chồng chéo, trùng lặp, nhiều tầng nấc trung gian; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức gắn với siết chặt kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ; phát triển chính quyền điện tử; lấy người dân, tổ chức làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo thành công của cải cách hành chính và phấn đấu là một trong những địa phương đi đầu cả nước về thực hiện cải cách hành chính.

2. Nhiệm vụ trọng tâm

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động cải cách hành chính các cấp. Phát huy sự sáng tạo, cải tiến trong cải cách hành chính để phục vụ cá nhân và doanh nghiệp. Đẩy mạnh công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với phục vụ của cơ quan hành chính trên toàn tỉnh, theo hướng việc đánh giá hài lòng là đánh giá đối với cơ quan và Thủ trưởng của cơ quan, đơn vị và lấy tỷ lệ hài lòng để xem xét đánh giá thi đua, khen thưởng, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật. Rà soát kết quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính đã đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020, đẩy nhanh các giải pháp thực hiện cam kết quyết tâm hoàn thành thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ công tác cải cách hành chính năm 2020.

- Xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật theo hướng đồng bộ, minh bạch, tập trung xây dựng, hoàn thiện các quy định, chính sách phục vụ mục tiêu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh; nâng cao chất lượng xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm đúng tiến độ theo Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Triển khai thực hiện đúng quy trình, tiến độ việc công bố, công khai bộ thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Thường xuyên cập nhật TTHC được Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn hóa (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) vào cơ sở dữ liệu TTHC tỉnh trên Cổng thông tin dịch vụ công tỉnh, thống nhất liên kết đến toàn bộ

Công/Trang thông tin điện tử các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã.

- Xây dựng, ban hành Đề án kiểm soát hồ sơ thủ tục ngoài thủ tục hành chính đã thực hiện theo cơ chế một cửa tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

- Nâng cao chất lượng khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân; duy trì khảo sát trực tuyến về chất lượng dịch vụ hành chính công và công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Tiếp tục rà soát, kiện toàn, sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị theo hướng tinh gọn, hiệu quả, một đơn vị thực hiện nhiều chức năng, một người làm nhiều nhiệm vụ; một chức năng, nhiệm vụ chỉ có một đơn vị chủ trì thực hiện và chịu trách nhiệm chính. Cụ thể: Sắp xếp, cơ cấu lại các phòng chuyên môn của các sở, ban, ngành, đơn vị; tổ chức lại các chi cục và các phòng chuyên môn có cùng chức năng, nhiệm vụ theo nguyên tắc những lĩnh vực chuyên ngành đã thành lập chi cục trực thuộc thì không thành lập phòng chuyên môn thuộc sở. Sắp xếp, tổ chức lại các đơn vị có chức năng, nhiệm vụ tương đồng theo hướng tinh gọn, tăng tính liên kết và bổ trợ lẫn nhau. Sắp xếp, tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập theo nguyên tắc một đơn vị sự nghiệp công lập có thể cung ứng nhiều loại hình dịch vụ công, giảm đầu mối, khắc phục chồng chéo, dàn trải, trùng lặp về chức năng nhiệm vụ để sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn nhân lực. Rà soát, thu gọn đầu mối bên trong các đơn vị sự nghiệp công lập. Phân loại đơn vị sự nghiệp để thực hiện các hình thức chuyển đổi phù hợp (hoạt động theo mô hình doanh nghiệp, cổ phần hóa, hợp tác công - tư...).

- Xây dựng, rà soát, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy định, hướng dẫn về quản lý, sử dụng, tuyển dụng cán bộ, công chức, viên chức.

- Tổ chức thi tuyển công chức đảm bảo thực hiện cạnh tranh, công khai, khách quan, áp dụng thi tuyển các môn trắc nghiệm trên máy tính. Xây dựng Đề án, điều chỉnh vị trí việc làm sau khi sắp xếp lại tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị, địa phương; xây dựng và hoàn thành phê duyệt đề án vị trí việc làm tại các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng năm 2020 của tỉnh; tập trung bồi dưỡng, hoàn thiện tiêu chuẩn lãnh đạo, quản lý cho công chức theo Chỉ thị số 28/CT-TTg ngày 18/9/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đẩy mạnh xã hội hóa và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP) đối với lĩnh vực xây dựng hạ tầng kỹ thuật, y tế, giáo dục, thể dục thể thao.

- Xây dựng Hệ thống thông tin phục vụ hợp và xử lý công việc của Ủy ban nhân dân tỉnh, phục vụ chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo UBND tỉnh để rút ngắn thời gian hợp, giảm giấy tờ hành chính và nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Hoàn thiện, xây dựng mới các cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, lĩnh vực và các hệ thống thông tin cốt lõi phục vụ ứng dụng CNTT của các cơ quan nhà

nước. Thực hiện liên thông văn bản điện tử, dữ liệu điện tử từ tỉnh đến cấp huyện, cấp xã nhằm phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4 theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và kế hoạch lộ trình triển khai dịch vụ công trực tuyến của tỉnh. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp, người dân sử dụng “biểu mẫu điện tử”, “hồ sơ điện tử” để nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng khi đăng ký thủ tục trực tuyến mức độ 3,4.

- Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tình hình, tiến độ thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho các Sở, Ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

- Tổ chức tổng kết 10 năm thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011-2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-TW ngày 08/11/2011 của Chính phủ; 05 năm việc thực hiện Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 27/4/2016 của Tỉnh ủy Quảng Nam về việc đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016-2020.

3. Giải pháp

- Nâng cao trách nhiệm của các cấp, các ngành đối với công tác cải cách hành chính, đặc biệt là trách nhiệm người đứng đầu cấp ủy, cơ quan, đơn vị. Đồng chí Bí thư cấp ủy, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực tiếp chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện cải cách hành chính; chịu trách nhiệm toàn diện về kết quả công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương và lĩnh vực quản lý. **Người đứng đầu các đơn vị, địa phương không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu xếp hạng cải cách hành chính đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm, đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế người đứng đầu nếu kết quả cải cách hành chính của đơn vị, địa phương 3 năm liên tục xếp hạng trung bình; tổ chức cơ sở Đảng đơn vị đó không được xếp loại trong sạch, vững mạnh.**

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến kế hoạch, chương trình, nội dung cải cách hành chính đến đội ngũ cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và nhân dân, đặc biệt là lợi ích của việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến do tỉnh cung cấp; tạo sự đồng thuận, quyết tâm cao trong tổ chức thực hiện của cả hệ thống chính trị và sự hưởng ứng, tham gia tích cực của người dân, doanh nghiệp.

- Xác định các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm sát với tư tưởng chỉ đạo của Trung ương và Tỉnh ủy; đảm bảo mức độ phù hợp với tình hình thực tiễn; coi trọng công tác thí điểm trong triển khai cải cách hành chính. Nghiên cứu, thành lập tổ tư vấn đánh giá hiệu quả cải cách hành chính ở một số lĩnh vực.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát và hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thực hiện cải cách hành chính, đặc biệt là có chính sách khen thưởng, đãi ngộ hợp lý đối với công chức trực tiếp phụ trách, tham mưu, thừa hành công tác cải cách hành chính ở các cấp, các ngành; kiên quyết xử lý nghiêm các cá

nhân, đơn vị vi phạm các quy định, nhiệm vụ được giao. Tiếp tục hoàn thiện và thực hiện quy định về trách nhiệm báo cáo, giải trình của cán bộ, công chức.

- Phát huy sức mạnh của tập thể, vai trò giám sát của MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội đối với công tác cải cách hành chính. Nhân rộng mô hình, cách làm hay, gương làm tốt về cải cách hành chính.

- Bảo đảm đủ kinh phí từ ngân sách tỉnh để thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính tỉnh đạt hiệu quả, đặc biệt cho thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa liên thông hiện đại và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị của các Sở, ngành, địa phương

Qua tổng hợp báo cáo cải cách hành chính năm 2019, một số sở, ngành, địa phương có kiến nghị như sau:

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông cần có giải pháp hỗ trợ, tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân tiếp cận công nghệ thông tin, nâng cao việc người dân tham gia và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Đề nghị UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính quan tâm hỗ trợ kinh phí nâng cấp hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin, nhất là hệ thống đường truyền internet đến các xã, đây là trở ngại và khó khăn đối với việc triển khai hệ thống chính quyền điện tử và đẩy mạnh cải cách hành chính.

- Đề nghị UBND tỉnh, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ quan tâm hỗ trợ kinh phí và hướng dẫn cụ thể việc thực hiện xây dựng, chuyển đổi, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường tham mưu UBND tỉnh chuyển Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai về cho cấp huyện quản lý nhằm tạo thuận lợi cho việc giải quyết hồ sơ cho công dân.

- Đề nghị UBND tỉnh triển khai thực hiện khen thưởng chuyên đề hằng năm để khích lệ các đơn vị, địa phương thực hiện tốt công tác cải cách hành chính.

- UBND tỉnh cho ý kiến chỉ đạo về chế độ phụ cấp chức vụ đối với Giám đốc Trung tâm Hành chính công thành phố (thành phố Tam Kỳ).

2. Đề xuất, kiến nghị của Sở Nội vụ

Qua theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2019, Sở Nội vụ kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo:

- Các sở, ngành, địa phương cần rút kinh nghiệm sâu sắc việc thực hiện nhiệm vụ được giao trong năm 2019 và đẩy mạnh tiến độ thực hiện các nhiệm vụ được giao (nhất là các nhiệm vụ được giao chủ trì tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2020 của tỉnh sắp tới). Khẩn trương tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao còn lại tại Quyết định số 1908/QĐ-UBND của UBND tỉnh về Chương

trình hành động thực hiện Nghị quyết số 03-NQ/TU ngày 02/4/2016 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính.

- Các cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hẹn cao cần có các biện pháp quyết liệt để kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ, làm rõ trách nhiệm của cán bộ, công chức có liên quan, làm cơ sở để đánh giá, phân loại cán bộ, công chức cuối năm và bình xét thi đua. UBND huyện, thị xã, thành phố cần tiến hành kiểm tra chuyên đề đối với các phòng chuyên môn, đơn vị cấp xã trực thuộc có hồ sơ trễ hẹn cao, các đơn vị có số lượng hồ sơ thấp bất thường để làm rõ nguyên nhân và có biện pháp xử lý kịp thời. Thực hiện nghiêm túc Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

- Các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát, kiểm tra, đánh giá mức độ và hiệu quả thực hiện các quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính theo thẩm quyền; chủ động phát hiện và xử lý ngay các hạn chế, vướng mắc, vi phạm.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm có giải pháp thiết thực, hiệu quả để đẩy mạnh công tác tuyên truyền việc nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet ở mức độ 3, 4 sâu rộng, liên tục hơn nữa, nhất là ở cơ quan, đơn vị chưa phát sinh hồ sơ hoặc số lượng hồ sơ trực tuyến ít. Chỉ đạo tuyên truyền mạnh tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cơ quan và trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm năm 2020, Sở Nội vụ tỉnh kính báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo. /

Nơi nhận:

- TT TU, HĐND, UBND tỉnh (b/c);
- Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh (b/c);
- Các Sở, Ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Cổng thông tin CCHC tỉnh;
- Lưu VT, CCHC.

