

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 3901 /UBND-KSTT

Nghệ An, ngày 22 tháng 5 năm 2023

V/v khắc phục các tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC và triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các chỉ số: PAR INDEX; SIPAS; PAPI năm 2023

Kính gửi:

- Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh;
- Giám đốc Đài Phát Thanh và Truyền hình tỉnh; Tổng Biên tập Báo Nghệ An;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã.

Ngày 12/4/2023, Chương trình phát triển liên hợp quốc tại Việt Nam đã tổ chức Hội nghị công bố báo cáo Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) cấp tỉnh ở Việt Nam năm 2022. Theo đó, tỉnh Nghệ An xếp vị trí thứ 17/63 tỉnh, thành trong cả nước (tụt 2 bậc so với năm 2021);

Ngày 19/4/2023, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính (CCHC) của Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) và Chỉ số CCHC (PAR INDEX) năm 2022 của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Theo đó, xếp hạng CCHC tỉnh Nghệ An đứng thứ 16/63 tỉnh, thành phố (tăng 1 bậc so với năm 2021); Chỉ số SIPAS đứng thứ 14/63 tỉnh, thành phố (tăng 21 bậc so với năm 2021).

Để khắc phục các tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC đồng thời cải thiện các chỉ số trong năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã tập trung thực hiện tốt các nội dung sau:

I. CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)

1. Nhiệm vụ, giải pháp

a) Tập trung triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ tại Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước tỉnh Nghệ An năm 2023 (ban hành kèm theo Quyết định số 4288/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của UBND tỉnh), đảm bảo mức độ hoàn thành kế hoạch CCHC năm 2023 của tỉnh phải đạt 100%;

b) Lãnh đạo, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức phải đăng ký sáng kiến, giải pháp mới trong thực hiện CCHC của các cơ quan, đơn vị. Mỗi cơ quan, đơn



vị có ít nhất 02 sáng kiến kinh nghiệm gửi về Sở Khoa học và Công nghệ trình Hội đồng sáng kiến tỉnh xem xét, trình UBND tỉnh quyết định công nhận;

c) Hoàn thành việc xử lý tất cả các văn bản quy phạm pháp luật (văn bản QPPL) ban hành trái quy định của pháp luật. Cải thiện các yếu tố tác động đến chất lượng văn bản QPPL do HĐND, UBND các cấp ban hành như: Tính đồng bộ, thống nhất; tính hợp lý của văn bản QPPL; tính khả thi và kịp thời trong việc phát hiện và xử lý các bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện văn bản QPPL;

d) Giải quyết đúng hạn hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) ở cả 3 cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; công khai kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thực hiện công khai kịp thời các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền của tỉnh được công khai, đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC và trên Cổng/Trang Thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và các cơ quan, đơn vị; Nhập, đăng tải công khai TTHC đúng quy định vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố;

đ) Thực hiện đầy đủ, đúng quy định về tổ chức bộ máy theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương. Thực hiện mục tiêu về giảm số đơn vị sự nghiệp công lập. Cải thiện các yếu tố tác động đến tổ chức bộ máy qua điều tra xã hội học như: Thực hiện Quy chế làm việc của UBND tỉnh; Tính hợp lý trong việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của tỉnh; Tính hợp lý trong việc phân cấp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước giữa tỉnh và huyện;

e) Thực hiện nghiêm việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức. Ban hành đầy đủ văn bản để hoàn thiện quy định về vị trí việc làm của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý. 100% số cơ quan, tổ chức hành chính của tỉnh thực hiện đúng cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt. 100% số đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh thực hiện đúng cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt. Thực hiện quy trình tuyển dụng công chức tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã; tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh đúng quy định. Cải thiện các yếu tố tác động đến đội ngũ công chức qua điều tra xã hội học như: Tình trạng tiêu cực, tính công khai, minh bạch trong tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức; năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ, tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi; Tính hiệu quả trong chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính;

g) Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm đạt tỷ lệ giải ngân đạt 100% kế hoạch được giao; sử dụng đúng, không có sai phạm trong sử dụng nguồn ngân sách nhà nước. Thực hiện khắc phục các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách, đảm bảo

theo đúng yêu cầu. Đảm bảo tỷ lệ giảm chi trực tiếp từ ngân sách nhà nước cho đơn vị sự nghiệp. Cải thiện các yếu tố tác động đến quản lý Tài chính công qua điều tra xã hội học như: Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị; tính hiệu quả quản lý, sử dụng tài sản công; tính hiệu quả của việc thực hiện cơ chế tự chủ về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; hiệu quả thực hiện cơ chế tự chủ tại các đơn vị sự nghiệp công lập;

h) Tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở cả 3 cấp; tăng tỷ lệ thanh toán trực tuyến; ứng dụng, sử dụng các phần mềm phục vụ chỉ đạo và điều hành. Tiếp tục triển khai thực hiện Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh, đảm bảo hiệu quả, đúng yêu cầu quy định. Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có đầy đủ chức năng, vận hành kết nối liên thông ở 100% đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

i) Tập trung hoàn thành các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội do Hội đồng nhân dân tỉnh giao.

2. Trách nhiệm thực hiện

a) Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tại các điểm a, b, đ, e khoản 1 Mục này;

b) Sở Tư pháp

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại điểm c khoản 1 Mục này;

c) Văn phòng UBND tỉnh

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại điểm d và một số nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý tại điểm h khoản 1 Mục này;

d) Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại điểm g khoản 1 Mục này;

đ) Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện một số nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý tại điểm h khoản 1 Mục này;

e) Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp, hướng dẫn các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện nhiệm vụ tại điểm i khoản 1 Mục này.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC (SIPAS)

1. Nhiệm vụ, giải pháp

a) Tiếp tục quan tâm đầu tư cải thiện cơ sở vật chất, bổ sung thêm trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân nhất là tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đảm bảo khang trang, gọn gàng, sạch sẽ, thoáng mát; đầy đủ các biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; đủ chỗ ngồi cho tổ chức, cá nhân đến làm việc; trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đầy đủ, dễ sử dụng;

b) Thực hiện tốt việc niêm yết, công khai và thông tin quy trình giải quyết các TTHC (Niêm yết, công khai TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo dễ nhìn, dễ thấy và dễ tra cứu);

c) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về chính sách, các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC bằng các hình thức khác nhau; nâng cao chất lượng hoạt động của các Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị;

d) Đẩy mạnh việc cung ứng và khai thác có hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến; tăng cường công tác thông tin, hướng dẫn sử dụng và giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

đ) Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa hoặc đề xuất đơn giản hóa, cắt giảm các giấy tờ, biểu mẫu, quy trình, giảm thời gian thực hiện đảm bảo tạo thuận lợi nhất, không gây phiền hà, giảm chi phí cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC;

e) Thực hiện đúng quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ quá hạn;

g) Tăng cường các hoạt động kiểm tra nhằm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm về chuẩn mực xử sự, thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Phát hiện, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức tự đặt thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định, gây khó dễ, những nhiễu, tiêu cực. Thực hiện nghiêm các quy trình, quy định về hướng dẫn, bổ sung hồ sơ không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần; thực hiện nghiêm, kịp thời các quy định về thông báo và xin lỗi đối với trường hợp hồ sơ quá hạn;

h) Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, thực hiện tốt văn hóa xin lỗi tổ chức, cá nhân khi cán bộ, công chức có sai sót. Cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi tổ chức, cá nhân đến làm việc;

i) Thực hiện thường xuyên các hoạt động kiểm tra, thanh tra công vụ, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo kết quả giải

quyết đúng quy định, chính xác và đảm bảo tính công bằng; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định;

k) Kiện toàn và nâng cao hiệu quả các kênh tiếp nhận góp ý, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về việc thực hiện TTHC. Phân công cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn, giải quyết những vấn đề mà tổ chức, cá nhân khó khăn, vướng mắc; kịp thời tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả lời những góp ý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Trách nhiệm thực hiện

Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp trên đảm bảo chất lượng, hiệu quả và theo đúng quy định của pháp luật.

III. CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG (PAPI)

1. Nhiệm vụ, giải pháp

a) Tăng cường công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về ý nghĩa, tầm quan trọng của chỉ số PAPI trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân;

b) Thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở, nâng cao vai trò giám sát, kiểm tra của người dân trong chủ động tham gia vào việc ra quyết định của chính quyền các cấp và tu sửa các công trình công cộng, nhất là các nội dung liên quan trực tiếp đến người dân. Tăng cường hình thức đối thoại giữa cơ quan nhà nước với người dân; tiếp nhận, giải quyết thỏa đáng các kiến nghị của công dân;

c) Công khai, minh bạch trong quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù; giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người dân ngay từ cơ sở;

d) Nâng cao trách nhiệm, quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của các ngành, các cấp; Phát huy vai trò của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Đầu tư và Giám sát cộng đồng xã, phường, thị trấn; tiếp tục tăng cường, nâng cao chất lượng giám sát, phản biện của Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể ở các cấp;

đ) Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; tiếp tục đơn đốc việc rà soát, kiến nghị cắt giảm thành phần hồ sơ và thời gian thực hiện các TTHC ở các cấp;

e) Nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ công cho người dân, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi sử dụng các dịch vụ công, nhất là các dịch vụ về giáo dục, y tế, nước sạch, ...nâng cao chất lượng hiệu quả công tác bảo vệ môi trường;

g) Đẩy mạnh công tác CCHC, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, tăng cường đối thoại; tiếp tục xây dựng hoàn thiện chính quyền điện tử, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng hoạt động của các cơ quan nhà nước.

2. Trách nhiệm thực hiện

a) Sở Nội vụ

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh triển khai các chương trình, kế hoạch CCHC hàng năm;

- Tiếp tục phối hợp với các cấp, các ngành tham mưu đôn đốc, kiểm tra thực hiện các nội dung về tổ chức bộ máy, quản lý, sử dụng công chức, viên chức;

- Tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, kiểm tra CCHC các cơ quan, đơn vị ở các cấp;

b) Văn phòng UBND tỉnh

Triển khai các giải pháp để cải cách TTHC: tham mưu chỉ đạo, đôn đốc rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa TTHC để giảm thời gian và chi phí cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương khai thác, sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp. Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tích cực tuyên truyền, nâng cao chất lượng hoạt động của Cổng Thông tin điện tử tỉnh;

c) Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì thực hiện tốt công tác thông tin tuyên truyền về CCHC; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nội dung về cung ứng dịch vụ công, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; đôn đốc việc thực hiện chuyển đổi số trong các cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) Sở Tài chính

Tham mưu UBND tỉnh kịp thời bố trí ngân sách hỗ trợ cho các Sở, ngành, địa phương để thực hiện tốt hơn công tác CCHC. Hướng dẫn các địa phương bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ CCHC và các nội dung liên quan đến cải thiện chỉ số PAPI thuộc phạm vi quản lý của ngành mình.

đ) Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo

Tham mưu giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công thuộc phạm vi lĩnh vực quản lý của ngành mình; thực hiện đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các dịch vụ công về y tế, giáo dục trên địa bàn tỉnh.

e) Sở Tài nguyên và Môi trường

Công khai minh bạch kịp thời quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất trên địa bàn tỉnh, khung giá đất đền bù; kiểm tra, thanh tra việc thực hiện thu hồi đất, bồi

thường giải phóng mặt bằng, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; nâng cao chất lượng công tác bảo vệ môi trường.

g) Thanh tra tỉnh

Nâng cao chất lượng thanh tra chuyên ngành, thanh tra công vụ; tham mưu các giải pháp nhằm thực hiện hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

h) Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, địa phương có liên quan, tham mưu triển khai các giải pháp, nhằm cải thiện chất lượng nước sinh hoạt cho người dân ở đô thị và nông thôn.

i) Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh, Báo Nghệ An, Cổng Thông tin điện tử tỉnh

Thực hiện tốt công tác tuyên truyền sâu rộng việc triển khai các nội dung liên quan đến Chỉ số PAPI trên địa bàn tỉnh.

k) Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

- Hàng năm, phối hợp với Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, thực hiện tốt công tác điều tra, xác định kết quả; phối hợp thực hiện có hiệu quả công tác thông tin tuyên truyền, công khai, minh bạch nội dung khảo sát chỉ số PAPI để người dân tham gia khảo sát trả lời nội dung phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh, có sự ghi nhận những thành quả trong phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh, những cố gắng, nỗ lực của lãnh đạo tỉnh và lãnh đạo các cấp chính quyền địa phương trong lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành;

- Tăng cường chỉ đạo Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp thực hiện có hiệu quả công tác vận động, tập hợp Nhân dân tham gia và giám sát việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở.

Yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện. Định kỳ 6 tháng, hàng năm có báo cáo kết quả lồng ghép vào báo cáo công tác CCHC gửi Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh theo đúng quy định. *Nguyễn Đức Trung*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Nội vụ;
- Trưởng BCĐ CCHC tỉnh;
- Các Thành viên BCĐ CCHC tỉnh;
- Chủ tịch; Các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT. *KT*

CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Trung