

Số: 2187/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 04 tháng 10 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án “Cải thiện và nâng cao chất lượng
mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế
hướng tới xây dựng chính quyền phục vụ, thân thiện, hiện đại, hiệu quả”

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐẾN	Số: 1041
	Ngày: 08/10
	Chuyển:

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 31 tháng 3 năm 2016 của Ủy
ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn
2016 - 2020 tỉnh Thừa Thiên Huế;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ
giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế hướng tới xây dựng
chính quyền phục vụ, thân thiện, hiện đại, hiệu quả”.

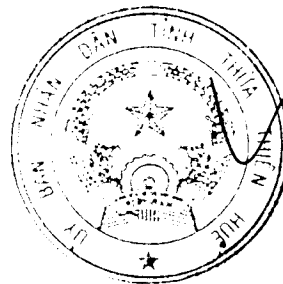
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ
trưởng các sở, ban, ngành, các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ủy ban
nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế và
các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP và các CV;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phan Ngọc Thọ

ĐỀ ÁN

**Cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ
giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế
hướng tới xây dựng chính quyền phục vụ, thân thiện, hiện đại, hiệu quả**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2187/QĐ-UBND
ngày 04/10/2018 của UBND tỉnh)

Phần I

ĐẶT VẤN ĐỀ

I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Nền hành chính hiện đại là nền hành chính có mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền được xây dựng trên nền tảng thống nhất, dân chủ, bình đẳng, tương ứng về quyền và nghĩa vụ của các bên. Trong đó, các cơ quan chính quyền lấy chất lượng phục vụ người dân làm thước đo chất lượng hoạt động, lấy yếu tố chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực và hiệu quả làm mục tiêu phát triển.

Trong những năm gần đây, công tác cải cách hành chính của tỉnh Thừa Thiên Huế đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng, chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền được cải thiện đáng kể. Số lượng thủ tục hành chính được cắt giảm, trình tự thực hiện được công khai, rõ ràng, thời gian giải quyết thủ tục hành chính được rút ngắn giúp tiết kiệm thời gian, kinh phí và giảm sự phiền hà cho người dân, tổ chức. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa nền hành chính được đẩy mạnh; tổ chức bộ máy được kiện toàn theo hướng tinh gọn, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả; chế độ công vụ, công chức được cải cách theo hướng nâng cao nhận thức, ý thức, trách nhiệm, chất lượng phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức... Trung tâm Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính thành phố Huế, các thị xã và các huyện được thành lập, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã được củng cố, kiện toàn, với tiêu chí “Thân thiện, đúng hẹn, đơn giản” lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo hiệu quả công việc.

Tuy nhiên, hai năm gần đây, chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của tỉnh mặc dù vẫn được duy trì ở mức cao trên toàn quốc nhưng vị trí xếp hạng năm sau thấp hơn năm trước. Một trong những nguyên nhân đó là kết quả đánh giá tác động qua điều tra xã hội học ở mức thấp.

Bên cạnh đó, chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của tỉnh mặc dù điểm số năm sau cao hơn năm trước nhưng vị trí xếp hạng thấp trong toàn quốc nằm ở mức trung bình. Cá biệt, năm 2016, chỉ số thành phần “Tinh năng động và tiên phong của chính quyền tỉnh” giảm sút xếp thứ 60/63 tỉnh thành. Mặc dù

chỉ số thành phần nói trên có phần mang tính chủ quan, tuy nhiên đã đặt ra vấn đề chính quyền cần cải thiện để chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền tốt hơn.

Tương tự, chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh hàng năm nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp của cả nước và thấp nhất trong khu vực bắc miền Trung.

Có thể thấy, nhiều nội dung thuộc mối quan hệ công dân và cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế chưa được người dân, tổ chức đánh giá cao. Trách nhiệm giải trình của các cơ quan chính quyền chưa được quan tâm đúng mức, vẫn chưa đáp ứng yêu cầu của người dân. Trong đánh giá của người dân, vẫn còn xảy ra hiện tượng cán bộ, công chức có hành vi cửa quyền, gây phiền hà, tiêu cực. Việc kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công vẫn chưa được người dân hài lòng, đánh giá cao.

Từ những lý do nêu trên, việc nghiên cứu, khảo sát, đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả hiện nay là rất cần thiết.

II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 77/2015/QH13;
- Luật Phòng, chống tham nhũng số 55/2005/QH11, sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 01/2007/QH12 và Luật số 27/2012/QH13;
- Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;
- Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12;
- Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước số 35/2009/QH12;
- Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả;
- Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP, ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;
- 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 thủ tục hành chính;
- Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;
- Kế hoạch số 60-KH/TU ngày 13/3/2018 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về một số vấn đề tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả;

- Chương trình hành động số 100/CTr-UBND ngày 28/5/2018 của UBND tỉnh về thực hiện Kế hoạch số 60-KH/TU ngày 13/3/2018 của Tỉnh ủy;

- Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 31/3/2016 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 của tỉnh Thừa Thiên Huế;

- Kế hoạch số 258/KH-UBND ngày 21/12/2017 của UBND tỉnh triển khai Chương trình trọng điểm 2018 về Cải cách hành chính, trọng tâm là Cải cách tổ chức bộ máy các cơ quan chính quyền nhà nước.

III. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu chung

Nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế, góp phần xây dựng nền hành chính của tỉnh hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả.

2. Mục tiêu cụ thể

- Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với cơ quan chính quyền; nâng cao ý thức, trách nhiệm và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức;

- Cải thiện, nâng cao chỉ số PAR INDEX, PCI, PAPI của tỉnh;

- Tăng cường công khai, minh bạch và nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan chính quyền.

- Thực hiện tốt vai trò giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc các cấp và các tổ chức chính trị xã hội khác thông qua phát huy dân chủ, đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

- Hiện đại hóa công sở nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực điều hành của các cấp chính quyền.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm và mở rộng sự tham gia của người dân trong công tác quản lý hành chính nhà nước bằng việc tăng cường tương tác, trao đổi, đối thoại, cung cấp thông tin giữa người dân và cơ quan chính quyền.

IV. PHẠM VI THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

Mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền là vấn đề có phạm vi rộng; có liên quan đến tất cả các lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước. Do đó, tất cả các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế; UBND xã, phường, thị trấn đều có trách nhiệm thực hiện Đề án.

Phần II

THỰC TRẠNG MỐI QUAN HỆ CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Trong những năm gần đây, các cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế đã thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao; triển khai có hiệu quả sự chỉ đạo, lãnh đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân và các cơ quan

nhà nước cấp trên; công tác cải cách hành chính (CCHC) đạt được nhiều thành tựu quan trọng; kỷ luật, kỷ cương hành chính ngày càng được nâng cao. Chất lượng môi quan hệ công dân và cơ quan chính quyền tỉnh được cải thiện, một số kết quả đạt được như sau:

- Về *cải cách tổ chức bộ máy nhà nước*, tỉnh Thừa Thiên Huế nằm trong nhóm các địa phương toàn quốc làm tốt công tác này. Trong đánh giá chỉ số CCHC hàng năm, tỉnh đạt điểm cao: năm 2016, đạt tối đa 6,5/6.5 điểm; năm 2017 đạt 6/6,5 điểm, xếp trong nhóm dẫn đầu.

- Về *cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân*, số lượng thủ tục hành chính (TTHC) được cắt giảm đáng kể. Hàng năm, các sở, ban, ngành rà soát, sửa đổi, bổ sung các TTHC liên quan trình UBND tỉnh quyết định kịp thời đảm bảo thay đổi, điều chỉnh của các cơ quan cấp trên theo ngành dọc¹.

Tại chỉ số thành phần *Lĩnh vực cải cách TTHC* đánh giá chỉ số CCHC cấp tỉnh hàng năm, Thừa Thiên Huế luôn nằm trong nhóm các địa phương có điểm cao (năm 2016, tỉnh đạt 8,5/9 điểm, xếp vị thứ 10/63 tỉnh, thành; năm 2017 đạt 13,44/14,5 điểm xếp vị thứ 19/63 tỉnh, thành phố). Hiện nay, 100% TTHC được đưa vào thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Trong các chỉ số thành phần đánh giá chỉ số PAPI của tỉnh hàng năm, có 02 chỉ số nội dung là *Thủ tục hành chính công* và *Cung ứng dịch vụ công*. Đối với chỉ số *Cung ứng dịch vụ công*, Thừa Thiên Huế nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao của cả nước (năm 2016, đạt 7,49/10 điểm, điểm trung bình toàn quốc là 7,16; năm 2017, đạt 7,32/10 điểm, điểm trung bình toàn quốc là 7,14). Đối với chỉ số *Thủ tục hành chính công* được đánh giá tốt dần, nếu như năm 2016 đạt 6,75 điểm; xếp vị thứ 61/63 tỉnh, thành của cả nước thì năm 2017, đạt 7,08/10 điểm, xếp vị thứ 37/63 tỉnh, thành.

Như vậy, công tác cải cách TTHC và cung ứng dịch vụ hành chính công của Thừa Thiên Huế có tiến bộ, nhận được sự đồng thuận của người dân, tổ chức trong tỉnh.

- *Việc thực hiện công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế* ngày càng được chú trọng và được xác định là nội dung thường xuyên trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị. Những nội dung công khai, minh bạch được thực hiện thường xuyên và có hiệu quả tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí; giải quyết TTHC; thu, chi ngân sách... được quan tâm kiểm tra, giám sát thường xuyên. Năm 2014, số cơ quan, tổ chức, đơn

¹ Năm 2016, UBND tỉnh ban hành 34 Quyết định công bố công bố, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ TTHC của các đơn vị, trong đó ban hành mới 153 TTHC, sửa đổi, bổ sung 105 TTHC, bãi bỏ 271 TTHC, giữ nguyên 10 TTHC, chuẩn hóa 595 TTHC.

Năm 2017, UBND tỉnh đã ban hành 78 Quyết định công bố công bố, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính (TTHC) của các đơn vị, trong đó ban hành mới 190 TTHC, sửa đổi, bổ sung 268 TTHC, bãi bỏ 136 TTHC, chuẩn hóa 666 TTHC.

vị được kiểm tra việc thực hiện các quy định về công khai, minh bạch trong toàn tỉnh là 264 đơn vị. Năm 2015, số cơ quan, tổ chức, đơn vị được kiểm tra việc thực hiện các quy định về công khai, minh bạch là 203 đơn vị².

Năm 2017, Thanh tra tỉnh, Thanh tra các huyện, các thị xã, thành phố đã tiến hành 49 cuộc thanh tra trên lĩnh vực tài chính, ngân sách đối với 129 đơn vị.

Từ năm 2013 đến nay, UBND tỉnh thực hiện đối thoại trực tuyến giữa lãnh đạo tỉnh với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, duy trì định kỳ 3 tháng/lần, nhằm giải đáp các vướng mắc và hỗ trợ cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh, nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan chuyên môn.

- *Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo* luôn được xác định là một trong các nhiệm vụ trọng tâm. Các vụ việc khiếu nại, tố cáo của công dân đã được giải quyết đúng quy trình, quy định pháp luật, đảm bảo khách quan, chính xác, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức được đảm bảo. Chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo từng bước được nâng cao. Trong quá trình thực hiện, đã có sự tham gia tích cực, phối hợp đồng bộ của cấp ủy đảng, HĐND, Ủy ban Mặt trận tổ quốc các cấp, các đoàn thể chính trị - xã hội và chính quyền cơ sở trong việc giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng. Cổng Thông tin điện tử tỉnh công khai kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tố cáo gửi về UBND tỉnh. Các đơn vị đã xác định rõ vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, tăng cường tiếp và đối thoại với công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Qua đó, tạo được sự thống nhất trong nhận thức và hành động, làm chuyển biến tình hình, kết quả của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn theo hướng tích cực. Nhiều bức xúc trong nhân dân được giải tỏa, nhiều vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài được giải quyết dứt điểm, khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên trung ương đã giảm.

- *Hoạt động giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh* đã từng bước đi vào nền nếp, đã tham gia phản biện nhiều nội dung quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội cũng như các vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống của người dân, góp phần thực hiện thành công các nhiệm vụ chính trị của tỉnh. Việc mở rộng dân chủ, tăng cường sự tham gia của người dân đối với hoạt động quản lý nhà nước ngày càng được đề cao.

- *Về hiện đại hóa nền hành chính*, tỉnh Thừa Thiên Huế là một trong những địa phương đi đầu cả nước về ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC với người dân, doanh nghiệp và hiện đại hóa nền hành chính. Từ tháng 4/2017, 09/09 Trung tâm Hành chính công cấp huyện được khai trương, tháng 12/2017 tiếp tục đưa vào hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh. Tại các Trung tâm Hành chính công, TTHC được số hóa và được cắt giảm theo hướng đơn giản, được lưu giữ sử dụng chung và được kết nối, giải quyết trực

² Các biểu mẫu về công tác phòng, chống tham nhũng của Thanh tra tỉnh qua các năm.

tuyển. Có bộ phận kiểm tra, giám sát độc lập, thường xuyên các hoạt động của Trung tâm Hành chính công và các công chức có liên quan tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC; kịp thời xử lý, phản ánh những vấn đề phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC. Tạo lập môi trường làm việc thuận tiện, văn minh, hiện đại; giải quyết nhanh, hiệu quả các TTHC cho tổ chức, cá nhân. Tạo tính thống nhất trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương, quy định rõ các lĩnh vực công việc thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến ghi nhận nhiều kết quả khả quan. Năm 2016, có 16/30 cơ quan, đơn vị với 560 TTHC được triển khai dịch vụ công mức độ 3,4 (chiếm hơn 30% TTHC). Năm 2017, có 1.526 TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; trong đó: có 855 TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 671 TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, công bố 1.135 TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích³. Đến nay, trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh đã công bố 1.038 TTHC dịch vụ công mức độ 3 và 731 TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh ngày càng hoàn thiện. Đây còn là kênh tiếp nhận ý kiến của nhiều người dân và doanh nghiệp về giải quyết TTHC. Theo đánh giá của Bộ Thông tin Truyền thông, tỉnh Thừa Thiên Huế luôn nằm trong nhóm 15 đơn vị dẫn đầu toàn quốc về mức độ sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin (năm 2015, tỉnh xếp vị thứ 11, năm 2016 xếp vị trí thứ 5, năm 2017 xếp thứ 15 trong bảng xếp hạng). Trong năm 2018, tỉnh sẽ triển khai hoàn thiện theo mô hình Kiến trúc Chính quyền điện tử từ cấp tỉnh đến cấp xã. Nâng cấp hoàn chỉnh hạ tầng tập trung tại Trung tâm Thông tin Dữ liệu điện tử đủ năng lực để vận hành hệ thống ứng dụng trong cơ quan nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế. Nâng cấp hệ thống mạng diện rộng tỉnh trên cơ sở kết nối hạ tầng mạng diện rộng tỉnh, internet tập trung với mạng số liệu chuyên dùng của Chính phủ. Chuẩn hóa, tích hợp đồng nhất các ứng dụng dùng chung trong cơ quan nhà nước. Hoàn thiện nền tảng chia sẻ tích hợp sẵn sàng triển khai đồng bộ các ứng dụng trong tỉnh và kết nối liên thông với các hệ thống thông tin của Trung ương.

Đối với mục tiêu ứng dụng CNTT phục vụ người dân và doanh nghiệp hướng đến xây dựng Thành phố thông minh, tỉnh Thừa Thiên Huế sẽ xây dựng và triển khai Đề án Đô thị thông minh Thừa Thiên Huế⁴.

II. MỘT SỐ HẠN CHẾ

³ Tại Quyết định số 1635/QĐ-UBND ngày 21/7/2017 của UBND tỉnh

⁴ Các chỉ tiêu năm 2018: 100% cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức 3,4; 50% TTHC được triển khai ở mức độ 4; 100% hồ sơ khai thuế của doanh nghiệp được nộp qua mạng; 98% doanh nghiệp thực hiện nộp thuế qua mạng; 100% cơ quan, tổ chức thực hiện giao dịch điện tử trong việc thực hiện thủ tục tham gia BHXH; 10% số lượng các gói thầu chào hàng cạnh tranh, 10% số lượng các gói thầu quy mô nhỏ đấu thầu rộng rãi, đấu thầu hạn chế thực hiện lựa chọn nhà thầu qua mạng... (Kế hoạch (số 226/KH-UBND ngày 06/11/2017 của UBND tỉnh.

Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế trên một số mặt chưa được đánh giá cao, vẫn còn những hạn chế:

- Trong lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức kết quả thông qua đánh giá chỉ số CCHC hàng năm cho thấy vẫn còn hiện tượng thiếu tiêu chuẩn, điều kiện trong bổ nhiệm lãnh đạo ở cấp huyện, hiện tượng các bộ, công chức, viên chức bị kỷ luật còn cao. Năm 2016, chỉ số thành phần này (trong đánh giá PAR INDEX) đạt 4,5/9,5 điểm; năm 2017 đạt 6,25/10 điểm, xếp mức thấp trong toàn quốc.

- Đánh giá tác động của CCHC (qua điều tra xã hội học) cho thấy mức độ hài lòng về phục vụ hành chính trong đội ngũ công chức, lãnh đạo quản lý đạt bình quân chung là 75,2%, trong đó nội dung được đánh giá thấp nhất là tính hiệu quả trong việc thực thi chính sách thu hút người có tài năng vào bộ máy hành chính ở địa phương⁵. Nội dung Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công qua kết quả PAPI (năm 2016 được 0,76/2,5; năm 2017 là 1,10/2,5 điểm) ở mức thấp thể hiện các cấp chính quyền vẫn chưa đảm bảo công bằng trong tuyển dụng nhân lực. Đây là những nội dung cần quan tâm, khắc phục.

- Mặc dù các cơ quan chính quyền tỉnh đã nỗ lực trong công tác “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”, tuy nhiên theo đánh giá của người dân qua kết quả PAPI hàng năm chưa cao (năm 2016 được 5,61/10 điểm, năm 2017 là 6,21/10 điểm, xếp mức trung bình trong toàn quốc. Một số nội dung thành phần như Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền, Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công có tăng so với năm trước nhưng còn ở mức thấp, Quyết tâm chống tham nhũng (năm 2017 là 1,62/2,5 điểm) vẫn chưa đem lại nhiều kết quả như mong đợi.

- Việc thực hiện các quy định về công khai, minh bạch trong hoạt động của các cơ quan chính quyền cấp tỉnh được quan tâm, có nhiều tiến bộ. Tuy nhiên qua kết quả khảo sát đánh giá chỉ số PAPI hàng năm của tỉnh cho thấy nội dung Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định vẫn đang ở mức thấp (năm 2016, đạt 5,14 điểm (xếp vị thứ 52/63 tỉnh, thành; năm 2017 đạt 5,5/10 điểm, xếp vị thứ 46/63 tỉnh, thành phố). Trong đó, kết quả khảo sát ở lĩnh vực Công khai minh bạch ngân sách cấp xã (năm 2016 được 1,5/3,3 điểm; năm 2017 được 1,54/3,3 điểm) cho thấy cấp chính quyền cơ sở phần nào chưa thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch, tính chính xác trong thu chi ngân sách cấp xã. Kết quả Công khai, minh bạch trong quy hoạch sử dụng đất/ giá đất (năm 2016 được 1,44/3,4 điểm; năm 2017 được 1,78/3,3 điểm) vẫn còn ở mức thấp, chưa đảm bảo.

- Việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của một số đơn vị, nhất là cấp cơ sở còn chậm, kéo dài. Một số cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế về năng lực,

⁵ Đạt 60% ở đại biểu HĐND tỉnh, 57% ở lãnh đạo cấp Sở, 52,1% ở lãnh đạo cấp phòng thuộc Sở và 59,1% lãnh đạo cấp phòng thuộc huyện (Kế hoạch nâng cao chỉ số CCHC năm 2018)

chưa thực sự am hiểu pháp luật, lúng túng trong giải quyết đơn thư, khiếu nại khiến người khiếu nại, tố cáo.

- Ý thức tự giác, chấp hành pháp luật của người dân chưa cao, chưa huy động được sự tham gia tích cực, chủ động của người dân, doanh nghiệp. Chỉ số nội dung *Tham gia của người dân ở cấp có sở* chưa cao (năm 2016 được 5,10/10 điểm; năm 2017 được 5,18/10 điểm), vai trò giám sát của người dân tham gia quyết định về công trình công cộng đạt mức thấp. Tình hình vi phạm trật tự xây dựng, quản lý đất đai vẫn còn diễn ra.

- Người dân chưa chủ động khai thác, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, các cơ quan chính quyền tỉnh còn phải hỗ trợ, làm thay. *Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4* được đánh giá ở mức thấp do tỉnh có dưới 10% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trực tuyến ở mức độ 4.

- Hoạt động quản lý điều hành của UBND cấp xã ở một số nơi còn có biểu hiện tùy tiện, nặng về tập quán, thói quen, tình cảm; chưa rõ thẩm quyền, trách nhiệm giữa tập thể và cá nhân.

- Lĩnh vực *Tài chính công* tại tỉnh được đánh giá ở mức thấp do tỉnh chưa đạt yêu cầu về số lượng đơn vị cấp huyện thực hiện tự chủ, tự đảm bảo chi thường xuyên của năm sau cao hơn năm trước.

III. NGUYÊN NHÂN CỦA NHỮNG HẠN CHẾ

1. Nguyên nhân khách quan

- Sự phân công, phân cấp và hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật ở một số lĩnh vực ban hành chậm, thiếu đồng bộ.

- Một số văn bản do cơ quan Trung ương ban hành chưa thật sự phù hợp, gây khó khăn cho các cơ quan chính quyền tỉnh trong quá trình tổ chức, thực hiện.

- Nhận thức của người dân trong quá trình tham gia khảo sát chưa đồng đều, chưa mang tính đại diện nên kết quả đánh giá các chỉ số tác động còn thấp.

2. Nguyên nhân chủ quan

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật, hỗ trợ pháp lý cho người dân chưa được thực hiện thường xuyên, hiệu quả tuyên truyền, giáo dục chưa cao. UBND cấp xã chưa thường xuyên tổ chức hội nghị trao đổi, đối thoại với nhân dân địa phương về tình hình hoạt động của UBND và những vấn đề về quyền và nghĩa vụ của công dân (theo Điều 125 Luật Tổ chức chính quyền địa phương).

- Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ CCHC ở một số sở, ngành, cấp huyện và cấp xã chưa được thực hiện tốt. Một số cơ quan, đơn vị còn thiếu năng động, quyết liệt, thậm chí trì trệ, chưa theo kịp yêu cầu chỉ đạo của lãnh đạo cấp trên; còn có hiện tượng đùn đẩy, né tránh việc khó.

- Năng lực quản lý của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là ở xã, phường, thị trấn không đồng đều, nhiều nơi còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ. Phẩm chất đạo đức, ý thức kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ nhân dân của một bộ phận cán bộ, công chức trong thực thi công vụ chưa cao làm giảm sút lòng tin của nhân dân vào chính quyền.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cơ sở ở một số địa phương, chưa thực sự quan tâm đến công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nhiều cơ quan, đơn vị còn bố trí cán bộ thiếu kiến thức, kỹ năng, am hiểu pháp luật làm công tác tiếp dân.

- Công tác tự kiểm tra, giám sát, nhất là kiểm tra nội bộ chưa được thực hiện thường xuyên. Việc xem xét, xử lý trách nhiệm còn thiếu kiên quyết, chưa có chế tài đủ mạnh để có sức răn đe, phòng ngừa vi phạm. Còn tình trạng né nang, né tránh, bao che và chưa có biện pháp mạnh để xử lý những trường hợp vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- Việc tổ chức các hình thức, phương thức tham gia của người dân vào hoạt động quản lý hành chính chưa thật sự khoa học, thiếu thiết thực. Nhiều vấn đề người dân quan tâm chưa được các cơ quan nhà nước trả lời cụ thể, kịp thời. Việc tiếp thu giải quyết các vấn đề mà nhân dân nêu ra chưa đầy đủ, thấu đáo làm giảm lòng tin và nhiệt tình của người dân.

- Hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin chưa cao, cơ sở dữ liệu giữa các cấp, các ngành chưa đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa nền hành chính.

Phần III

GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MỐI QUAN HỆ CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ HƯỚNG TỚI NỀN HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ, HIỆN ĐẠI, CHUYÊN NGHIỆP VÀ HIỆU QUẢ

I. CHỈ TIÊU CẢI THIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MỐI QUAN HỆ CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ ĐẾN NĂM 2020

Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan chính quyền là nhiệm vụ thường xuyên trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chính quyền trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Các mục tiêu cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan chính quyền đến năm 2020 gồm:

(1) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của các cơ quan chính quyền và giải quyết TTHC đạt trên 80%.

(2) Mức độ hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ sự nghiệp công của tỉnh trong các lĩnh vực đạt trên 80%, nhất là lĩnh vực giáo dục, y tế.

(3) Duy trì kết quả xếp hạng chỉ số PAR INDEX, tiếp tục cải thiện đưa chỉ số PCI, PAPI của Thừa Thiên Huế nằm trong nhóm đạt điểm cao của cả nước.

(4) Tiếp tục tổ chức tốt các Trung tâm Hành chính công cấp huyện, tỉnh. 100% Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã đạt yêu cầu hiện đại theo quy định của Bộ Nội vụ và Đề án của tỉnh.

(5) Rút ngắn thời gian thực hiện các thủ tục cấp phép xây dựng, thẩm định thiết kế xây dựng, cấp giấy phép xây dựng, giải quyết thủ tục đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất.

(6) Hàng năm, số lượng doanh nghiệp thành lập mới tăng 8 - 10% so với năm liền trước.

(7) Số hóa toàn bộ hồ sơ TTHC của người dân, tổ chức đến giao dịch tại các Trung tâm Hành chính công.

(8) 100% các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.

(9) 100% cơ quan nhà nước sử dụng hệ thống phần mềm dùng chung tích hợp từ tỉnh đến xã; 100% văn bản (không mật) trong các cơ quan nhà nước từ tỉnh đến huyện được liên thông, luân chuyển trên môi trường mạng.

II. CÁC NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Rà soát, hoàn thiện các quy định pháp luật

- Thực hiện nghiêm túc các quy định về trình tự, thủ tục ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Tăng cường rà soát, kiểm tra hệ thống văn bản quản lý do các cơ quan chính quyền tỉnh ban hành để bảo đảm tính hợp pháp, thống nhất. Nghiêm khắc xử lý những cơ quan, cá nhân liên quan đến việc ban hành văn bản trái pháp luật.

- Tăng cường đối thoại với các đối tượng chịu sự tác động của văn bản quy phạm pháp luật để đảm bảo tính khả thi, phù hợp với thực tiễn của các văn bản quy phạm pháp luật, kịp thời tháo gỡ những vướng mắc cho người dân và doanh nghiệp.

2. Nâng cao ý thức kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.

- Tổ chức thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất đối với công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các xã, phường, thị trấn. Qua đó, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong hoạt động tại các Trung tâm Hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính. Thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, văn hóa giao tiếp trong Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế và Quy tắc ứng xử nơi công cộng. Cán bộ, công chức vi phạm quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ bị xem xét, xử lý kỷ luật nghiêm theo quy định, chú trọng kiểm tra nội bộ.

- Kiên quyết, công khai xử lý thực hiện tinh giản biên chế đối với những công chức hạn chế về năng lực, thiếu tinh thần trách nhiệm, không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Phát huy mạnh mẽ vai trò giám sát của các cơ quan báo chí, phương tiện thông tin đại chúng nhằm phát hiện và góp ý, phê phán trước công luận những hành vi vi phạm, gây sách nhiễu, phiền hà về TTHC; đồng thời, cổ vũ, động viên kịp thời những gương điển hình tốt về tinh thần và thái độ phục vụ trong thi hành nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức.

- Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết và sử dụng có hiệu quả hệ thống đường dây nóng các cấp lãnh đạo sở, ngành, huyện, thị xã, thành phố; bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhằm thu thập thông tin phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về thái độ, đạo đức, năng lực của đội ngũ cán bộ.

3. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính

- Tiếp tục đẩy mạnh việc tập huấn công tác CCHC và quy trình tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết TTHC cho công chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ở cấp xã. Chú trọng hơn nữa về kỹ năng tiếp xúc với người dân trong thực thi công vụ và năng lực thực hành các nhiệm vụ được giao trong xử lý TTHC và cung ứng dịch vụ công cho người dân, thực hiện tốt phương châm “Thân thiện, đúng hẹn, đơn giản”.

- Chuẩn hóa chuyên môn, nghiệp vụ và nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ người dân của đội ngũ công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC; triển khai xây dựng hệ thống ISO điện tử trong hoạt động điều hành của các cơ quan chính quyền tỉnh.

- Giám sát chặt chẽ việc thực hiện niêm yết công khai đầy đủ TTHC, quy trình, thời gian, phí và lệ phí giải quyết TTHC. Trong đó, chú trọng công khai trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, giám sát, phát hiện sai phạm trong cung ứng dịch vụ hành chính công, giải quyết TTHC.

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của cơ quan chính quyền nhà nước thuộc tỉnh.

- Tăng cường hoạt động tư vấn, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về TTHC. Đẩy mạnh áp dụng hình thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý nhà nước

- Các sở, cơ quan ngang sở, UBND cấp huyện, cấp xã ban hành quy chế công khai, minh bạch trên cơ sở các quy định pháp luật về công khai, minh bạch đối với lĩnh vực quản lý, thẩm quyền quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

- Thực hiện nghiêm túc nguyên tắc bảo mật thông tin trong quản lý. Nghiêm cấm việc lấy lý do thuộc danh mục bí mật Nhà nước để từ chối cung cấp thông tin khi có yêu cầu đối với những danh mục không thuộc phạm vi “mật”.

- Chú trọng công khai, minh bạch những vấn đề đang được xã hội quan tâm: quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước; quy hoạch, quản lý đô thị; quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường; công tác tổ chức cán bộ; quy trình và kết quả giải quyết TTHC...

5. Tăng cường vai trò, trách nhiệm người đứng đầu

- Các cơ quan chính quyền ban hành quy định về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành, tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đối thoại để làm cơ sở xem xét, đánh giá và xử lý, kỷ luật cán bộ, công chức trong trường hợp để xảy ra sai phạm hoặc chậm, muộn trong giải quyết TTHC liên quan đến người dân, tổ chức.

- Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu phải thực hiện cam kết với Cấp ủy: về tư tưởng chính trị; Về phẩm chất, đạo đức, lối sống; về thực hiện chức trách, nhiệm vụ; về ý thức tổ chức kỷ luật. Nếu vi phạm những nội dung đã cam kết người đứng đầu sẽ phải chịu trách nhiệm và phải xử lý nghiêm minh theo quy định của tổ chức Đảng cũng như quy định pháp luật.

- Thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình có hành vi những nhiều trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, nhất là trong việc thực hiện các thủ tục cấp các loại giấy phép, đăng ký tài sản, đăng ký kinh doanh, xuất nhập khẩu, thuế, hải quan, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký hộ khẩu, tuyển sinh, công chứng, chứng thực, khám chữa bệnh...

6. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và hiện đại hóa hành chính

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT phục vụ người dân và doanh nghiệp hướng đến xây dựng Thành phố thông minh, tỉnh Thừa Thiên Huế sẽ xây dựng và triển khai Đề án Đô thị thông minh Thừa Thiên Huế. Cung cấp đầy đủ thông tin trên Cổng/Trang thông tin điện tử của tất cả cơ quan nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ

- Hoàn thiện Hệ thống thông tin dịch vụ công, tích hợp các dịch vụ công ích, dịch vụ sự nghiệp, dịch vụ thanh toán trực tuyến và các dịch vụ thành phố

thông minh. Xây dựng và triển khai mô hình cơ sở hạ tầng dữ liệu không gian (SDI – Spatial Data Infrastructure). Tiếp tục triển khai mô hình cơ bản đáp ứng tiêu chí thành phố thông minh trên 4 lĩnh vực: Du lịch, Y tế, Giáo dục, Giao thông, Môi trường.

- Ban hành các văn bản quản lý về an toàn thông tin, nghiên cứu các sản phẩm dịch vụ an toàn thông tin để đưa vào khai thác vận hành nhằm tăng cường năng lực của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện công tác đảm bảo an toàn thông tin có chất lượng cao. Tập trung vào khả năng phát hiện, cảnh báo sớm các nguy cơ mất an toàn thông tin, thích ứng linh hoạt, giảm thiểu rủi ro và giảm nhẹ hậu quả của các cuộc tấn công, nâng cao năng lực mạng lưới điều phối ứng cứu sự cố về an toàn thông tin, nhanh chóng khôi phục trở lại trạng thái bình thường của hệ thống khi xảy ra sự cố. Triển khai tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong xã hội về vai trò và tầm quan trọng của việc đảm bảo an toàn thông tin.

- Tăng cường cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn người dân tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến. Quy định rõ quy trình, trách nhiệm, mối quan hệ giữa các đơn vị trong việc quản lý vận hành cung cấp dịch vụ công trực tuyến; quy định về lưu trữ thông tin hồ sơ trực tuyến; quy định giá trị pháp lý của văn bản điện tử gửi kèm hồ sơ trực tuyến; quy định về việc báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

- Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính của tỉnh năm 2018 (đảm bảo tỷ lệ 100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện công bố và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định; riêng cấp xã đảm bảo tỷ lệ trên 70% số đơn vị được công bố; tổng hợp các quyết định công bố đạt chuẩn ISO).

7. Nâng cao trách nhiệm giải trình

- Nâng cao nhận thức về trách nhiệm giải trình, xây dựng quy định về trách nhiệm giải trình đối với các cơ quan chính quyền tỉnh. Xác định giải trình là nhiệm vụ của cơ quan chính quyền, là trách nhiệm của cán bộ, công chức, trong đó quan trọng là người đứng đầu.

- Nâng cao năng lực giải trình của cán bộ, công chức. Trong đó chú trọng các kỹ năng: thuyết minh; giải đáp thắc mắc; giải thích làm sáng tỏ các vấn đề thuộc trách nhiệm giải trình của cơ quan, đơn vị mình.

- Đa dạng hóa cách thức, phương tiện giải trình. Trong đó, chú trọng giải trình chủ động và đối thoại trực tiếp giữa cơ quan chính quyền với người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát việc bảo đảm trách nhiệm giải trình của các cơ quan chính quyền.

8. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Tăng cường công tác lãnh đạo, kiểm tra các sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện các kết luận sau thanh tra công vụ, các kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

- Đảm bảo nguyên tắc kịp thời trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Niêm yết công khai nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân, tránh tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm trong tiếp công dân và hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo.

- Nâng cao năng lực, kỹ năng, nghiệp vụ và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân. Đảm bảo cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là những người có năng lực, am hiểu pháp luật, có kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân. Đảm bảo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

- Đẩy mạnh các hoạt động giám sát, thanh tra hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo. Xử lý nghiêm minh những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

9. Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật

- Đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật. Củng cố, tăng cường đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật, tăng cường cơ chế phối hợp trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật với các phương tiện truyền thông. Chú trọng vai trò của chính quyền xã, phường, thị trấn trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu pháp luật trên cổng thông tin điện tử tỉnh và các cơ quan chính quyền.

- Kết hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân với công tác hướng dẫn, tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý nhằm nâng cao hiểu biết pháp luật để người dân tự điều chỉnh hành vi xử sự phù hợp với quy định của pháp luật, tự bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật tới quần chúng nhân dân thông qua các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội trong các buổi sinh hoạt chính trị, các buổi hội thảo, tập huấn, hội nghị...

- Quy định việc cập nhật thường xuyên tin, bài về tình hình triển khai, kết quả thực hiện các hoạt động của cơ quan chính quyền các cấp để người dân, tổ chức nắm rõ nhằm tạo sự đồng thuận và tăng cường sự tham gia của người dân, tổ chức trong công tác quản lý nhà nước.

- Nghiêm túc thực hiện quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí.

10. Tăng cường sự tham gia của người dân, phát huy vai trò giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị xã hội tỉnh Thừa Thiên Huế

- Phối hợp với các cơ quan chuyên môn để tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt nội dung các văn bản: Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã/phường/thị trấn; Luật Bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Đất đai; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân...

- Rà soát và tìm biện pháp tăng cường hiệu quả của các thiết chế đảm bảo trách nhiệm giải trình của chính quyền với người dân, trong đó có Ban Thanh tra nhân dân.

- Nâng cao hiệu quả giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị xã hội. Chú trọng những vấn đề nhân dân đang bức xúc, các cấp đang quan tâm. Gắn nhiệm vụ giám sát, phản biện xã hội với nhiệm vụ lắng nghe ý kiến của nhân dân, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

- Chú trọng công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ giám sát, phản biện xã hội cho cán bộ Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức, đoàn thể nhằm tăng cường vai trò giám sát và phản biện xã hội của người dân.

- Quy định cụ thể cơ chế phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể, các cơ quan thông tin đại chúng trong giám sát, phản biện, tạo ra sức mạnh, tiếng nói chung trước những vấn đề nhân dân quan tâm.

Phần IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. NHIỆM VỤ CHUNG

Các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế đưa nội dung cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan, đơn vị mình vào kế hoạch CCHC của đơn vị; đồng thời, thực hiện tốt các nhiệm vụ sau:

- Tiếp tục rà soát, đánh giá quy định hành chính, TTHC để kiến nghị đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

- Các huyện, thị xã, thành phố Huế tiếp tục rà soát TTHC thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cấp mình và cấp dưới để tổ chức tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

- Tăng cường công tác kiểm tra nội bộ đối với công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC theo hướng đổi mới về nội dung, phương pháp, hình thức kiểm tra (kết hợp kiểm tra thường xuyên, định kỳ với kiểm tra đột xuất), trong đó chú

trọng vào ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân và chất lượng giải quyết TTHC. Qua đó, kịp thời chấn chỉnh, khắc phục tồn tại, thiếu sót và làm rõ trách nhiệm của các cá nhân, đơn vị liên quan để xảy ra vi phạm.

- Chủ động tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân để kịp thời trong công tác truyền thông, cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường hoạt động tư vấn, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về TTHC. Bố trí đường dây nóng, tổng đài tư vấn, tổng đài sẽ tự động kết nối trực tiếp đến các số máy liên quan đến lĩnh vực TTHC đặt tại các phòng, ban chuyên môn để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai TTHC, thời gian làm việc, họ tên, chức danh cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ, thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được lựa chọn là những người có kinh nghiệm, chuyên môn vững vàng, có tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao trong thực thi nhiệm vụ, thường xuyên được tập huấn các kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn.

- Định kỳ hàng năm tổ chức các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC cho đối tượng là cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức tham mưu công tác CCHC tại các cơ quan, đơn vị, công chức tham gia quá trình thụ lý, giải quyết hồ sơ TTHC.

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế rà soát, đánh giá quy định hành chính, TTHC để kiến nghị đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

- Thực hiện tốt công tác tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND, chủ tịch UBND tỉnh; thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC tại các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế và UBND xã, phường, thị trấn.

2. Sở Nội vụ

- Là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Đề án; theo dõi, giám sát, đôn đốc thực hiện Đề án.

- Chủ trì, tổng hợp theo dõi tình hình thực hiện Kế hoạch nâng cao điểm số trong chấm điểm chỉ số CCHC của tỉnh, Kế hoạch nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) hàng năm.

- Tham mưu, trình UBND tỉnh ban hành và triển khai thực hiện Kế hoạch kiểm tra công vụ, Kế hoạch kiểm tra CCHC của tỉnh hàng năm. Chú trọng công tác kiểm tra việc thực hiện các Quyết định của UBND tỉnh về Quy tắc ứng xử

của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh, Chỉ thị của UBND tỉnh về đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, các quy định về đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức; đánh giá, xếp loại chất lượng hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Tham mưu cho UBND tỉnh lồng ghép việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ Đề án vào việc đánh giá, chấm điểm chỉ số CCHC của các sở, cơ quan ngang sở, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế hàng năm.

- Chủ trì, tổ chức nghiên cứu, khảo sát học tập kinh nghiệm trong và ngoài nước nhằm tiếp tục xây dựng các giải pháp khả thi để nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền tỉnh. Trong đó, tập trung nghiên cứu tham mưu đề xuất các giải pháp góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền tỉnh hoạt động chuyên nghiệp, phục vụ, hiệu lực, hiệu quả.

3. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chủ trì thu thập, tổng hợp, phân tích, đánh giá số liệu về mức độ sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT của tỉnh hàng năm (ICT Index).

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành nghiên cứu, tham mưu cho UBND tỉnh nâng cấp, hoàn thiện các phần mềm ứng dụng dùng chung trên nền tảng công nghệ hiện đại, tích hợp các ứng dụng và dịch vụ công trực tuyến cho tất cả các cơ quan chính quyền của Thành phố. Tham mưu đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3,4.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng Kế hoạch đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Xây dựng Kế hoạch ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế hàng năm.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế triển khai xây dựng hệ thống Một cửa điện tử dùng chung.

4. Sở Tư pháp

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật trong hoạt động tham mưu xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh. Kịp thời phát hiện và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý những cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đến việc ban hành văn bản trái pháp luật.

- Tổng hợp, thống kê và tham mưu, trình UBND tỉnh mô hình quản lý, hướng dẫn tổ chức hoạt động của các Trung tâm trợ giúp pháp lý, Trung tâm tư vấn pháp luật nhằm hỗ trợ, tư vấn và hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các giao dịch hành chính với cơ quan chính quyền nhà nước.

5. Sở Tài chính

Chịu trách nhiệm thẩm định và tham mưu, trình UBND tỉnh phân bổ kinh phí, cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhất là công nghệ thông tin, các Kế hoạch được giao các đơn vị chủ trì để triển khai Đề án hàng năm.

6. Thanh tra tỉnh

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế tham mưu các quy định về chế tài xử lý đối với cá nhân, tổ chức khi thực hiện không đúng việc công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý nhà nước.

7. Sở Khoa học và Công nghệ

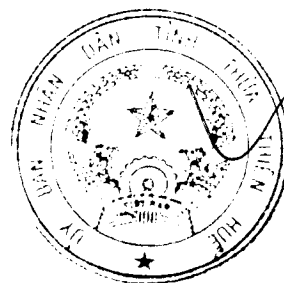
Chủ trì tham mưu, đề xuất UBND tỉnh triển khai hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan chính quyền nhà nước theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin kết hợp với hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử).

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Trước ngày 05/12 hàng năm, các cơ quan, đơn vị, địa phương tự tổ chức đánh giá về ý thức, trách nhiệm và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; kết quả chất lượng hoạt động của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kết hợp khảo sát mức độ hài lòng của người trên tất cả các lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước theo các quy định của UBND tỉnh.

Kết quả của mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền là căn cứ để bình xét thi đua, khen thưởng trong các Cụm, Khối thi đua và đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm đối với người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị, địa phương góp phần nâng cao các chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI hàng năm của tỉnh./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phan Ngọc Thọ