

Phụ lục I
MỘT SỐ NỘI DUNG TRỌNG TÂM

Tổ chức thực hiện và tuyên truyền để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh góp phần cải thiện Chỉ số SIPAS và Chỉ số PAPI năm 2025 và các năm tiếp theo
(kèm theo Công văn số 4329 /UBND-NC ngày 02 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

1. Về kết quả xếp hạng Chỉ số Cải cách hành chính của tỉnh, của các sở, ngành, các huyện, thành phố hằng năm; Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Về ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; về tiện ích của việc gửi và nhận trả kết quả hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích⁽¹⁾ và các nội dung trọng tâm theo các lĩnh vực, dịch vụ do đơn vị cung cấp, tiếp nhận, giải quyết, triển khai; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và các chỉ tiêu cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Thông tin, hướng dẫn, truy cập về TTHC qua mạng internet; cách thức phản ánh, kiến nghị về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến TTHC; tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>) hoặc thông qua liên kết trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (<http://chinhphu.vn>), Cổng thông tin điện tử tỉnh Kon Tum (<https://www.kontum.gov.vn>) và Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Kon Tum (<https://dichvucong.kontum.gov.vn>).

4. Thông tin kịp thời bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn hóa và công bố.

5. Cung cấp địa chỉ, số điện thoại “đường dây nóng” về cải cách hành chính; thông tin, hướng dẫn, truy cập về TTHC qua mạng internet; cách thức phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp được thực hiện trực tiếp qua số điện thoại đường dây nóng và trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<http://dichvucong.gov.vn>); tuyên truyền cải cách hành chính, hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử phổ biến, giáo dục pháp luật tỉnh Kon Tum (<http://pbgdpl.kontum.gov.vn>);

6. Danh mục dịch vụ công trực tuyến được giảm lệ phí theo Nghị quyết Hội đồng nhân dân tỉnh và danh mục dịch vụ công trực tuyến cắt giảm thời gian giải quyết thực hiện trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

7. Đề xây dựng môi trường văn hóa công sở văn minh, thân thiện, liêm chính, kiến tạo, phát triển, nâng cao nhận thức về tinh thần, thái độ làm việc, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, đạo đức, lối sống nhằm xây dựng đội ngũ công chức, viên

¹ Trong gửi nhận hồ sơ TTHC và dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

chức, người lao động của tỉnh có phẩm chất đạo đức tốt, tác phong chuyên nghiệp, hiện đại, phong cách giao tiếp, ứng xử chuẩn mực trong hoạt động công vụ, đáp ứng yêu cầu và nhiệm vụ trong thời kỳ mới, *đề xuất lựa chọn tuyên truyền qua hình thức niêm yết tại trụ sở các cơ quan, đơn vị, địa phương, Bộ phận một cửa các cấp và Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh một số nội dung của Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Kon Tum*⁽²⁾:

- Quy định về giao tiếp và ứng xử với Nhân dân (Điều 11 Quy chế văn hóa công sở):

1. Trong giao tiếp với Nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân.

Thực hiện “4 xin, 4 luôn” : xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.”

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không được có thái độ hách dịch, cửa quyền, nhũn nhẽ, gây khó khăn, phiền hà, vô trách nhiệm với Nhân dân khi thi hành công vụ, nhiệm vụ.

a) Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình;

b) Không sách nhiễu; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu; không hện gập giải quyết công việc bên ngoài cơ quan và ngoài giờ làm việc;

c) Trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc;

d) Ưu tiên hỗ trợ giải quyết công việc với người già, yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người đau ốm;

đ) Trường hợp những yêu cầu của người dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì cán bộ, công chức, viên chức phải hướng dẫn người dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

e) Nghiêm túc nhận lỗi, nhận khuyết điểm, thành khẩn tự phê bình, rút kinh nghiệm khi để xảy ra sai sót.

- Quy định về giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp (Điều 12 Quy chế văn hóa công sở):

1. Đối với đồng nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức phải có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bẻ phái gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức.

2. Đối với lãnh đạo cấp trên, cán bộ, công chức, viên chức phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng./.

² Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum: số 21/2018/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2018 về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Kon Tum; số 15/2019/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2019 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Kon Tum ban hành kèm theo Quyết định số 21/2018/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum.