

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KON TUM

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

Số: /UBND-NC

Kon Tum, ngày tháng năm 2024

V/v triển khai các giải pháp
khắc phục hạn chế trong hoạt
động cung ứng dịch vụ công

Kính gửi:

- Các sở, ban ngành, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp các cấp.

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 334/TTr-SNV ngày 15 tháng 11 năm 2024 về việc đề xuất triển khai các giải pháp khắc phục hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ công, nâng cao sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần cải thiện Chỉ số SIPAS, PAPI tỉnh Kon Tum năm 2025 và các năm tiếp theo; Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến như sau:

1. Thủ trưởng các sở, ban ngành, đơn vị thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tiễn của đơn vị lồng ghép các nhiệm vụ, giải pháp sau vào kế hoạch cải cách cách hành chính, kế hoạch tuyên truyền cải cách cách hành chính để triển khai thực hiện từ năm 2025:

a) Xây dựng và triển khai các hoạt động nhằm nâng cao tinh thần phục vụ, nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước, góp phần đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 trên địa bàn tỉnh⁽¹⁾.

Đề ra giải pháp đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền những nội dung trọng tâm theo ngành, lĩnh vực, dịch vụ công trực tuyến do đơn vị cung cấp, tiếp nhận, giải quyết, triển khai đến cấp xã và thôn/tổ dân phố, bảo đảm nội dung đa dạng, hình thức phong phú (*Tờ rơi, tranh cổ động, khai thác các tính năng, tiện ích của Zalo... với các khẩu hiệu, thông điệp bằng hình ảnh trực quan để người dân dễ đọc, dễ nắm bắt*)⁽²⁾ phù hợp với điều kiện thực tiễn và từng nhóm đối

¹ Theo Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02 tháng 9 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; Kế hoạch số 3993/KH-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính nhà nước tỉnh Kon Tum giai đoạn 2021-2030.

² Hiện Sở Nội vụ đã xây dựng nhóm "*Cải cách hành chính của tỉnh*" và sẽ tiếp tục mở rộng đối tượng tham gia trong thời gian tới.

tượng: người dân, doanh nghiệp, đối tượng yếu thế... nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương, tạo sự quan tâm, góp ý và giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (một số nội dung trọng tâm tại Phụ lục I kèm theo).

b) Tăng cường ý thức trách nhiệm, văn hóa ứng xử, nâng cao kỷ luật, kỷ cương, năng lực chuyên môn, chuẩn mực đạo đức, lối sống,... của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người trực tiếp thụ lý giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC); tiếp tục tổ chức thực hiện nghiêm quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh³ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện quy chế văn hóa công sở, đạo đức công vụ. Thường xuyên theo dõi chấn chỉnh tác phong, lề lối và thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của đơn vị; không để xảy ra tình trạng gây nhũng nhiễu, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; xây dựng hình ảnh đội ngũ công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, thân thiện và tận tình phục vụ Nhân dân đảm bảo tiếp tục duy trì, nâng cao điểm số, thứ hạng trong chỉ số SIPAS; đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp... gắn kết quả thực hiện với công tác đánh giá chất lượng, bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

c) Tuyên truyền nội dung, ý nghĩa, tầm quan trọng của các nội dung Chỉ số PAPI, SIPAS trên các phương tiện, thông tin đại chúng để người dân, tổ chức nhìn nhận tích cực, khách quan hơn về nỗ lực của các cấp chính quyền địa phương trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính. Đồng thời, phổ biến, quán triệt cán bộ, công chức thuộc đối tượng được chọn khảo sát, thực hiện nghiêm túc việc trả lời Phiếu điều tra xã hội học do Bộ Nội vụ triển khai hằng năm, đảm bảo việc trả lời phiếu chất lượng, khách quan, trung thực, đúng tiến độ, góp phần xác định chính xác Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh nhằm thực hiện thắng lợi Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 của Chính phủ.

³ Ủy ban nhân dân tỉnh tại các văn bản: số 1272/UBND-KTTH ngày 04 tháng 5 năm 2023 về chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc; số 3676/UBND-TTHCC ngày 26 tháng 10 năm 2023 về việc chấn chỉnh việc giải quyết TTHC về đất đai trên địa bàn tỉnh; số 4022/UBND-TTHCC ngày 20 tháng 11 năm 2023 về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ; số 4192/UBND-NC ngày 30 tháng 11 năm 2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ; số 4222/UBND-NC ngày 04 tháng 12 năm 2023 về việc thực hiện Công điện số 968/CD-TTg ngày 16 tháng 10 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ; số 1176/UBND-NC ngày 08 tháng 4 năm 2024 về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện quy chế văn hóa công sở, đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức, người lao động.

Kết luận số 1883-KL/TU; Văn bản số 1744-CV/UBKTTU ngày 05 tháng 7 năm 2024 của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy về việc thực hiện Thông báo Kết luận số 1883-KL/TU ngày 10 tháng 6 năm 2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Văn bản số 2383/UBND-NC ngày 08 tháng 7 năm 2024; Công văn số 2456/UBND-NC ngày 13 tháng 7 năm 2024 về gửi báo cáo kết quả triển khai, thực hiện Kết luận số 1883-KL/TU ngày 10 tháng 6 năm 2024; Chỉ thị số 15-CT/UBND ngày 05 tháng 8 năm 2024 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu quả công việc trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

2. Về nhiệm vụ cụ thể của một số cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố: Từng sở, ngành, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao tổ chức triển khai thực hiện các nội dung tại Phụ lục II ban hành kèm theo Văn bản này.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai các giải pháp cải cách TTHC, thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo duy trì thứ hạng, điểm số lĩnh vực cải cách TTHC năm sau có sự cải thiện so với năm trước; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC theo Chương trình số 2359/CTr-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 11-NQ/TU ngày 16 tháng 5 năm 2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh khóa XVI về cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh và tăng cường thu hút đầu tư trên địa bàn tỉnh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (*gọi tắt là Nghị quyết số 11-NQ/TU*).

b) Tham mưu triển khai công tác đánh giá chất lượng giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao theo, đảm bảo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công đạt tối thiểu 95% vào năm 2025 theo Kế hoạch số 1613/KH-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Kon Tum phù hợp với Nghị quyết số 11-NQ/TU.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp các cấp

Tiếp tục phối hợp trong việc tuyên truyền, triển khai các giải pháp góp phần cải thiện, nâng cao các chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI trên địa bàn tỉnh; tham gia phối hợp, giám sát việc triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, đặc biệt, đối với việc giải quyết TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp; vận động các đoàn viên, hội viên, Nhân dân chủ động, tích cực và tự giác tham gia trong giải quyết TTHC, tiến trình chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến...

5. Sở Nội vụ

a) Tiếp tục đổi mới nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác theo dõi, đánh giá Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh; đo lường, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với Nghị quyết số 11-NQ/TU; Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 trên địa bàn tỉnh và yêu cầu thực tiễn, bảo đảm đánh giá toàn diện, khách quan, công bằng, kịp thời, phản ánh đầy đủ, đa chiều kết quả triển khai cải cách hành chính tại địa phương.

b) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị liên quan triển khai các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC.

Các cơ quan, đơn vị, địa phương định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản này (*lồng ghép vào báo cáo công tác cải cách hành chính*) gửi Sở Nội vụ tổng hợp. Trong quá trình triển khai, thực hiện trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động báo cáo Sở Nội vụ để được hướng dẫn hoặc tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

Ủy ban nhân dân tỉnh báo đề các cơ quan, đơn vị, địa phương biết, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (t/h);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (đ/b);
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- VP UBND tỉnh: CVP, các PCVP;
- Lưu: VT, NC_{TƯTTT}, TTHG.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Ngọc Tuấn