

Số: /KH-UBND

Đắk Lắk, ngày tháng 8 năm 2020

KẾ HOẠCH
Nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2020

Theo kết quả Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) cấp tỉnh ở Việt Nam do Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc tại Việt Nam (UNDP), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT) công bố, năm 2019, Chỉ số Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh Đắk Lắk đạt 41,07 điểm, xếp vị thứ 62/63 tỉnh, thành phố. Để nâng cao Chỉ số PAPI năm 2020, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2020, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của các cấp chính quyền, đặc biệt là chính quyền cấp cơ sở; khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế trong kết quả PAPI năm 2019, phấn đấu Chỉ số PAPI của tỉnh năm 2020 tăng bậc so với năm 2019.
- Tuyên truyền, vận động mọi tầng lớp Nhân dân tham gia, hưởng ứng vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách; thực hiện có hiệu quả chủ đề cải cách hành chính năm 2020 “Năm hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước”.

2. Yêu cầu

- Cần làm rõ các nguyên nhân dẫn đến việc thực hiện chưa tốt các nội dung của Chỉ số PAPI trong những năm qua, xác định các giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh để khắc phục trong năm 2020.
- Kế hoạch được triển khai đồng bộ ở các cấp chính quyền; tập trung trọng điểm tại các xã, phường, thị trấn.

II. NỘI DUNG

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Tăng cường các kênh truyền thông, hình thức truyền thông, thời lượng truyền thông, tần suất truyền thông về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước tới cộng đồng, tới các khu vực dân cư, tới tận người dân,

tạo điều kiện thuận lợi để người dân kịp thời, dễ dàng tiếp cận thông tin.

- Tăng cường công tác quán triệt, tuyên truyền, phổ biến giúp cho cán bộ, công chức, viên chức nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của chỉ số PAPI nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ.

- Thường xuyên nâng tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

- Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân, nhất là đối với lĩnh vực Đất đai; thực hiện tốt công tác tiếp dân, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, cán bộ UBND cấp xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND cấp xã; củng cố sự tin tưởng, tín nhiệm của người dân đối với cán bộ UBND cấp xã, đại diện các tổ chức đoàn thể, đại biểu HĐND cấp xã.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng các dịch vụ công do UBND cấp xã cung cấp để nâng cao chất lượng phục vụ; kiểm tra hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, nhũng nhiễu.

- Triển khai đánh giá 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 2020 với mục tiêu đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước thông qua phương pháp điều tra xã hội học, lấy ý kiến người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

- Tổ chức, thực hiện tốt, có hiệu quả công tác tiếp dân; thường xuyên nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ và kỹ năng của cán bộ, công chức có liên quan đến công tác tiếp dân.

2. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở

- Tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; ý thức đầy đủ về quyền lợi và trách nhiệm của mình trong việc tham gia vào đời sống chính trị tại cơ sở; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở theo hướng đi vào thực chất, góp phần xây dựng chính quyền cơ sở dân chủ, trong sạch, vững mạnh.

- Đối với những khoản đóng góp (xây dựng, sửa chữa công trình công cộng, xây dựng nông thôn mới...), đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, do người dân quyết định thực hiện và quyết định mức đóng góp; có giám sát của Ban Giám sát đầu tư cộng đồng hoặc Ban Thanh tra Nhân dân.

- Tổ chức thực hiện tốt công tác tuyên truyền, bầu cử các chức danh trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố.

3. Công khai, minh bạch

- Đảm bảo đủ các nội dung công khai, minh bạch theo Pháp lệnh dân chủ cơ sở ở xã, phường, thị trấn và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Luật Đất đai, Luật Ngân sách Nhà nước (năm 2015), Luật Tiếp cận thông tin (năm 2016) nhằm đảm bảo “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

- Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về công khai, minh bạch như: Công khai danh sách hộ nghèo; thu, chi ngân sách cấp xã, phường; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất... Việc công khai phải cụ thể, chi tiết, lựa chọn hình thức công khai phù hợp, thuận tiện để người dân tiếp cận, giám sát. Phát huy vai trò giám sát của HĐND cấp huyện, HĐND cấp xã, các đoàn thể quần chúng, cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân; kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý, sử dụng tài chính, tài sản công.

- Thực hiện đúng quy định về việc tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người dân đối với dự thảo về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương. Tiếp thu đầy đủ, giải trình, thông tin kịp thời, xem xét điều chỉnh và công khai để người dân được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương.

- Đối với quy hoạch đất đai và các dự án liên quan đến đất đai trên địa bàn phải công khai các quy hoạch đất đai được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Thực hiện công bố, công khai, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và khung giá đất hiện thời trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND cấp huyện và tại trụ sở UBND cấp xã. Phải công khai và thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất, mức giá đền bù khi thu hồi đất. Công khai kế hoạch đầu tư của các dự án trên địa bàn và kết quả xử lý các vụ việc qua giám sát ở khu dân cư.

4. Trách nhiệm giải trình với người dân

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ về trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; Thông tư số 02/2014/TT-TTCP ngày 29/4/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ.

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải cụ thể hóa việc thực hiện nhiệm vụ giải trình trong nội quy, quy chế làm việc; chỉ đạo, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình trước Nhân dân. Ngoài các cuộc tiếp xúc cử tri định kỳ, các cấp chính quyền cần thực hiện nhiều cuộc tiếp xúc không định kỳ để biết và giải quyết sớm nhiều vấn đề bức xúc trong các địa bàn khu dân cư.

5. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

- Tăng cường công tác thanh tra hành chính, thanh tra công vụ; xử lý nghiêm các biểu hiện tắc trách, nhũng nhiễu, tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức đối với Nhân dân; phát huy vai trò kiểm tra, giám sát của các tổ chức cơ sở đảng trong cơ quan, đơn vị về việc thực hiện các chủ trương của Trung ương, của tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, về công tác phòng, chống tham nhũng, về trách nhiệm nêu gương của cán bộ, đảng viên, nhất là người đứng đầu.

- Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công. Thực hiện tốt công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo nhất là giải quyết triệt để các tố cáo có liên quan đến tham nhũng. Xử lý các hành vi tham nhũng, đồng thời xử lý những hành vi lợi dụng chống tham nhũng để vu khống, tố cáo sai sự thật.

- Thực hiện công khai, minh bạch về tuyển dụng công chức, viên chức trong cơ quan Nhà nước đảm bảo theo quy định pháp luật. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, thi nâng ngạch đảm bảo công bằng, dân chủ.

6. Thủ tục hành chính công

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách TTHC. Thực hiện nghiêm túc công tác rà soát TTHC thuộc phạm vi quản lý; kiến nghị cắt giảm tối đa các TTHC rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân (chứng thực, xác nhận; cấp giấy phép xây dựng, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, TTHC cấp xã, phường).

- Tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực hỗ trợ tư pháp nhằm bảo đảm hoạt động của các tổ chức trong lĩnh vực hỗ trợ tư pháp (công chứng, thừa phát lại...) đạt hiệu quả, hỗ trợ đắc lực cho hoạt động tư pháp được tiến hành kịp thời, đúng pháp luật.

- Tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý. Trong đó, đặc biệt chú trọng nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, không kéo dài thời gian giải quyết TTHC, không để hồ sơ TTHC trễ hạn, tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt cho Nhân dân, doanh nghiệp. Tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi, tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC.

- Nghiêm túc thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

- Công khai đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết lên trên Cổng/Trang Thông tin điện tử và niêm yết tại trụ sở cơ quan, tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức; tăng số lượng, chất lượng các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4 để tạo điều kiện tốt nhất cho tổ chức và công dân trong việc giải quyết TTHC. Ban hành hướng dẫn đăng ký tài khoản sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; hướng dẫn sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Hướng dẫn và kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện hoạt động cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; thực hiện công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

7. Cung ứng dịch vụ công

- Nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công: Tăng cường công tác tuyên truyền chính sách bảo hiểm y tế để góp phần tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế. Nâng cao chất lượng công tác khám, chữa bệnh. Mở rộng đầu tư cơ sở vật chất, nâng cấp trang thiết bị hiện đại cho các bệnh viện tuyến huyện; tăng cường ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ tiên tiến để phục vụ công tác khám, chữa bệnh cho Nhân dân. Thực hiện có hiệu quả tin học hóa trong khám chữa bệnh và thanh toán bảo hiểm y tế. Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức của đội ngũ cán bộ, viên chức ngành y.

- Cải thiện chất lượng giáo dục bậc tiểu học: Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho các trường theo hướng đồng bộ, chuẩn hóa, hiện đại. Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên cả về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức. Đẩy mạnh chất lượng giáo dục miền núi, vùng đặc biệt khó khăn.

- Tiếp tục cải thiện cơ sở hạ tầng căn bản: Nâng cấp lưới điện nhằm đảm bảo cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ sinh hoạt của người dân. Từng bước thực hiện bê tông hóa các tuyến đường ở nông thôn để phục vụ nhu cầu đi lại, sản xuất kinh doanh của Nhân dân. Tiếp tục thực hiện việc cung cấp nước sạch cho người dân theo Chương trình Mục tiêu quốc gia nước sạch và

vệ sinh môi trường nông thôn; đảm bảo chất lượng các công trình cấp nước sạch cho Nhân dân. Thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải ở các khu vực, địa bàn dân cư.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc các chương trình, mục tiêu quốc gia về phòng, chống tội phạm, phòng, chống ma túy. Tiếp tục đẩy mạnh phòng trào toàn dân tham gia bảo vệ an ninh Tổ quốc.

8. Quản trị môi trường

- Kiểm tra, giám sát các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện nghĩa vụ bảo vệ môi trường.

- Các cấp chính quyền quan tâm hơn đến chất lượng nguồn nước và không khí để có những hành động kịp thời, trong đó cần huy động người dân tham gia cải thiện điều kiện môi sinh tại khu dân cư. Tìm ra những điểm nóng về ô nhiễm môi trường để có giải pháp, biện pháp xử lý và nâng cao ý thức bảo vệ môi trường ở địa phương.

9. Quản trị điện tử cấp tỉnh

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến đến người dân biết và sử dụng Cổng Thông tin điện tử của tỉnh trong việc khai thác tìm hiểu những chính sách, pháp luật của tỉnh đối với quyền lợi, nghĩa vụ của người dân và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến.

- Bổ sung các tiện ích phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công tỉnh; có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kê khai hồ sơ cho cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến được dễ dàng, thuận lợi.

(Phân công nhiệm vụ cụ thể kèm theo Kế hoạch này)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Căn cứ Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động triển khai thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ cụ thể (phụ lục gửi kèm); tổng hợp kết quả thực hiện theo ngành, lĩnh vực gửi các sở, ngành chủ trì.

- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:

+ Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, trực tiếp chỉ đạo công tác thanh tra, kiểm tra công vụ, tăng cường kiểm tra đột xuất tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

+ Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cùng cấp hướng dẫn, đôn đốc, giám sát, kiểm tra UBND cấp xã (bao gồm việc triển khai thực tế tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn khu dân cư) trong việc triển khai thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; giám sát nâng cao ý thức trong đấu tranh phòng, chống tham nhũng; phát hiện, tố giác hành vi tham nhũng của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, tổ

chức, đơn vị có dấu hiệu tham nhũng; khuyến khích sự tham gia của Nhân dân đối với công tác phòng, chống tham nhũng.

+ Đưa nội dung thực hiện Kế hoạch vào tiêu chí xác định Chỉ số CCHC hàng năm của các xã, phường, thị trấn.

+ Giải trình và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả khảo sát của PAPI tại các thôn, tổ dân phố thuộc địa bàn dân cư do huyện, thị xã, thành phố quản lý.

2. Giám đốc các Sở, ngành: Nội vụ, Y tế, Thông tin và Truyền thông, Xây dựng, Lao động - Thương binh và Xã hội, Giao thông vận tải, Tài chính; Xây dựng; Tư pháp; Giáo dục và Đào tạo; Công Thương; Tài nguyên và Môi trường; Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ động triển khai thực hiện nhiệm vụ theo thẩm quyền, gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của ngành, đơn vị năm 2020.

- Hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn đối với UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị theo ngành dọc tại cấp huyện, cấp xã; theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện nhiệm vụ thuộc ngành, lĩnh vực phụ trách.

- Xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các nội dung nhiệm vụ của Kế hoạch này gắn với Kế hoạch thanh tra, kiểm tra hàng năm hoặc kiểm tra chuyên đề của đơn vị.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

- Hướng dẫn Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp phối hợp với UBND cùng cấp trong việc tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAPI và trách nhiệm của chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch nhằm nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh.

- Phối hợp với Sở Nội vụ in tờ rơi tuyên truyền cải thiện Chỉ số PAPI, Chỉ số PAR Index và Chỉ số SIPAS.

- Tham gia các đoàn kiểm tra, giám sát địa bàn trong việc thực hiện Kế hoạch; vận động, hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp huyện, cấp xã phối hợp chặt chẽ với UBND cùng cấp tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

- Thường xuyên trao đổi thông tin, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc xác định địa bàn khảo sát, đối tượng khảo sát và hỗ trợ lực lượng điều tra viên thực hiện khảo sát.

4. Đề nghị Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy

- Chỉ đạo, hướng dẫn Ban Tuyên giáo cấp huyện, hệ thống Tuyên giáo cơ sở phối hợp UBND cùng cấp thông tin, tuyên truyền về việc tổ chức thực hiện, kết quả thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc triển khai xác định Chỉ số PAPI năm 2020 của tỉnh.

5. Đề nghị Ban Dân vận Tỉnh ủy

Chỉ đạo, hướng dẫn Ban Dân vận cấp huyện, hệ thống dân vận cơ sở phối hợp UBND cùng cấp trong việc thực hiện Kế hoạch, đặc biệt gắn với việc thực hiện công tác dân vận chính quyền, thực hiện Quy chế Dân chủ ở cơ sở.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao Chỉ số PAPI năm 2020 của tỉnh. Yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- TT HĐND cấp huyện;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành;
- Các huyện ủy, thị ủy, thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn (do UBND cấp huyện sao gửi);
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, TT thuộc VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (D 45)

CHỦ TỊCH

Phạm Ngọc Nghị