

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả xử lý các kiến nghị của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

Thực hiện Công văn số 7993/VPCP-QHĐP ngày 01/11/2021 của Văn phòng Chính phủ về việc xử lý kiến nghị từ kết quả giám sát của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, UBND tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình, kết quả xử lý các kiến nghị tại điểm 3 khoản 5 Báo cáo số 407/BC-MTTW-ĐCT ngày 18/10/2021 (Giám sát việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020) của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam như sau:

**1. Kiến nghị “Tiếp tục quan tâm, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính (CCHC), trong đó chú trọng hơn nữa tới nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC). Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở, ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Xây dựng nền hành chính hiện đại hóa theo hướng chuyên nghiệp và hiệu quả, đảm bảo tính liên thông, đồng bộ, thống nhất nhằm thực hiện có hiệu quả công tác quản lý nhà nước”**

Dưới sự chỉ đạo thống nhất, quyết liệt của Trung ương; quan tâm, chỉ đạo thường xuyên, trực tiếp của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, UBND tỉnh, công tác CCHC của tỉnh Khánh Hòa đã có những chuyển biến tích cực qua các năm, từng bước củng cố, kiện toàn và nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính tỉnh, từng bước hiện đại hóa, chuyên nghiệp hóa hoạt động công vụ, quản lý nhà nước, phục vụ Nhân dân của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kỷ luật, kỷ cương hành chính tiếp tục được củng cố, tăng cường; ý thức, trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức không ngừng được cải thiện và nâng cao.

Bộ máy các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện được thực hiện đúng theo các chủ trương của Đảng, quy định của Nhà nước đảm bảo tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả phù hợp với thực tiễn của địa phương, gắn với tinh giản biên chế, cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Chất lượng, hiệu quả trong điều hành, quản lý hành chính được nâng lên. Mối quan hệ công tác giữa các cơ quan hành chính được củng cố gắn kết chặt chẽ, đảm bảo tính linh hoạt, tạo sự chuyển biến tích cực trong thực thi nhiệm vụ.

Quán triệt Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Khánh Hòa lần thứ XVIII, tiếp tục kế thừa và phát huy những kết quả đạt được trong giai đoạn 2011-2020, UBND

tỉnh đã ban hành kế hoạch CCHC tỉnh năm 2021, đề ra 10 mục tiêu trọng tâm, 42 nhiệm vụ, giải pháp cụ thể, phân định rõ trách nhiệm chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn và kết quả trên 06 lĩnh vực CCHC. Trọng tâm CCHC năm 2021 của tỉnh Khánh Hòa là tiếp tục thực hiện quyết liệt cải cách thể chế và TTHC; siết chặt kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ; đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến thích ứng với diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19; hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp; cải thiện và nâng cao chỉ số PCI, PAR INDEX, PAPI; thực hiện các biện pháp tạo chuyển biến căn bản chất lượng chính quyền cơ sở; nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập; xây dựng chương trình CCHC tỉnh giai đoạn 2021-2030;...

Trong năm 2021, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản, chỉ đạo CCHC quan trọng như: Thông báo kết luận hội nghị tổng kết công tác CCHC năm 2020 và triển khai kế hoạch CCHC năm 2021; giao chỉ tiêu hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 cho các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2021; chỉ đạo thực hiện tích hợp, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện TTHC về đất đai cho hộ gia đình, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Cổng DVCQG); chỉ đạo tiếp tục đẩy mạnh kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; chỉ đạo thực hiện các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh để phục vụ tốt nhất người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong thời gian phòng, chống dịch bệnh Covid-19;...

Để đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 10090/UBND-KSTT ngày 08/10/2021 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện chế độ báo cáo đã được phân công, phân cấp trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh; có biện pháp tuyên truyền phù hợp, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh và thanh toán trực tuyến; rà soát, chấn chỉnh việc giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, hạn chế tình trạng quá hạn trong giải quyết TTHC; thường xuyên kiểm tra, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; nghiêm túc thực hiện các quy định tại Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh;...

Ngày 21/4/2020, UBND tỉnh ban hành Chỉ thị số 06/CT-UBND về việc cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, giải quyết công việc của các cơ quan, đơn vị, địa phương. UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tiến hành rà soát, hoàn thiện, cải tiến các quy trình công việc trong nội bộ cơ quan, đơn vị, địa phương, bảo đảm sự chặt chẽ, thống nhất, phân định rõ trách nhiệm chủ trì

và phối hợp, đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu của từng bộ phận chuyên môn đối với mỗi công việc, nhiệm vụ được giao; lấy kết quả và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm; người đứng đầu phải chịu trách nhiệm chính đối với chất lượng hồ sơ công việc, TTHC, dự thảo văn bản trình UBND tỉnh hoặc tham mưu UBND tỉnh trình cấp có thẩm quyền, kể cả trong những lĩnh vực đã phân công cho cấp phó;... Hiện nay, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tiếp tục nghiêm túc phổ biến, quán triệt Chỉ thị đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, các đơn vị thuộc, trực thuộc.

Để có cơ sở triển khai đầy đủ, toàn diện các nhiệm vụ chuyển đổi số tại Quyết định số 749/QĐ-TTg và Quyết định số 942/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Nghị quyết số 16-NQ/TU của Tỉnh ủy; xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm và lộ trình triển khai thực hiện, UBND tỉnh đã giao Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu xây dựng Kế hoạch chuyển đổi số tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030. Qua đó tạo sự thống nhất trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện và cụ thể hóa những mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng chuyên nghiệp và hiệu quả, đảm bảo tính liên thông, đồng bộ, thống nhất nhằm thực hiện có hiệu quả công tác quản lý nhà nước.

Trong các năm qua, chất lượng thực hiện công tác CCHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh có những chuyển biến tích cực; Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập có tiến bộ và đạt mục tiêu trên 80% mà Chương trình tổng thể của Chính phủ và Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2020 đã đề ra.

**2. Kiến nghị “Quan tâm đến việc nâng cao các chỉ số liên quan đến CCHC, trong đó có Chỉ số CCHC (PAR INDEX), Chỉ số Hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS). Định kỳ hàng năm tổ chức sơ kết, tổng kết công tác CCHC; khen thưởng cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ CCHC của địa phương**

Ngày 24/6/2021, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ tổ chức Hội nghị công bố Chỉ số CCHC năm 2020 của các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (viết tắt là tỉnh, thành phố) và Chỉ số SIPAS năm 2020. Theo kết quả công bố, Chỉ số CCHC năm 2020 tỉnh Khánh Hòa đạt 82,57%, tăng 1,66% so với năm 2019, xếp thứ 48/63 tỉnh, thành phố; Chỉ số SIPAS đạt 81,82%, đạt mục tiêu Kế hoạch CCHC năm 2020 của tỉnh.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả đạt được, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 7879/UBND-KSTT ngày 16/8/2021 chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa

phương khắc phục tồn tại, hạn chế, nâng cao Chỉ số CCHC tỉnh trong năm 2021 và những năm tiếp theo.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 7879/UBND-KSTT, hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành văn bản chỉ đạo, quán triệt triển khai các giải pháp quyết liệt, cụ thể đến các phòng ban, đơn vị thuộc và trực thuộc, góp phần nâng cao hiệu quả công tác CCHC của cơ quan, địa phương nói riêng và toàn tỉnh nói chung. Các nội dung trọng tâm như: Kiểm soát chặt chẽ, quyết liệt giảm hồ sơ trễ hạn; quán triệt cán bộ, công chức nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC đã phê duyệt, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện đúng theo quy định; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC; thực hiện nghiêm cải tiến lề lối làm việc, nâng cao chất lượng tham mưu, thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc theo Chỉ thị 06/CT UBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh; giải ngân vốn đầu tư công; tuyên truyền công tác CCHC;... Các cơ quan phụ trách từng lĩnh vực (Sở Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Văn phòng UBND tỉnh,...) đã đề xuất hoặc tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện các biện pháp, giải pháp khắc phục từng tiêu chí thành phần không đạt điểm hoặc không đạt điểm tối đa từ kết quả đánh giá CCHC năm 2020.

Để bảo đảm mục tiêu sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của đơn vị năm 2021 đạt trên 81%, ngay từ đầu năm, các cơ quan, đơn vị, địa phương đã ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại đơn vị mình, kế hoạch xác định rõ nhiệm vụ, tiến độ, trách nhiệm triển khai. Thực hiện các giải pháp đề ra, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã chú trọng đẩy mạnh truyền thông, khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết TTHC, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc, đặc biệt trước tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp những tháng vừa qua. Quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức giảm thiểu tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần, không được thực hiện dùng tính hồ sơ không có lý do chính đáng. Tiếp tục quan tâm chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc, góp phần tạo niềm tin và sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Một số cơ quan, đơn vị, địa phương đã triển khai lấy Phiếu Thăm dò ý kiến/Phiếu khảo sát gửi đến tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc gửi qua đường bưu chính, thư điện tử (như Ban Quản lý, Khu kinh tế Vân Phong, Sở Giao thông vận tải, Sở Văn hóa và Thể thao, Công an tỉnh,...). Hầu hết

khách hàng được khảo sát đánh giá tích cực, cảm thấy hài lòng với sự phục vụ của các cơ quan đơn vị trên các tiêu chí như kết quả giải quyết TTHC, số lần đi lại, thái độ phục vụ, cơ sở vật chất,... Việc nâng cao chất lượng phục vụ và kết quả chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân được tính đưa vào tiêu chí chấm điểm CCHC hàng năm cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Hàng năm, UBND tỉnh tổ chức Hội nghị tổng kết công tác CCHC năm trước và triển khai Kế hoạch CCHC năm sau. Qua hội nghị, tỉnh đánh giá tình hình triển khai và kết quả thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của năm trước, xác định rõ những kết quả nổi bật đã đạt được, chỉ rõ những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và phương hướng thực hiện năm sau. Kịp thời động viên, khích lệ những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, đóng góp thiết thực trong thực hiện công tác CCHC hàng năm, tạo động lực phấn đấu cho năm sau. Năm 2021, UBND tỉnh đã tặng bằng khen cho 40 tập thể, 55 cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác CCHC năm 2020. Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh định kỳ đều tổ chức sơ kết, tổng kết công tác CCHC của đơn vị mình.

**3. Kiến nghị “Chỉ đạo Sở Nội vụ, Văn phòng UBND cấp tỉnh phát huy vai trò chủ trì, có chương trình phối hợp cụ thể với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh cùng cấp trong thực hiện nhiệm vụ CCHC; trong thực hiện đo lường chỉ số hài lòng của người dân; trong tổ chức, tuyên truyền, vận động người dân tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng dịch vụ công. Chỉ đạo các đơn vị ở địa phương tạo điều kiện thuận lợi tiến hành điều tra xã hội học, lấy ý kiến hài lòng của người dân bảo đảm trung thực, khách quan.**

Trong thời gian qua, UBND tỉnh đã chỉ đạo Sở Nội vụ phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh thực hiện nhiều nhiệm vụ CCHC quan trọng như đo lường sự hài lòng của người dân, tuyên truyền CCHC, dịch vụ công trực tuyến, triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử,...

Từ năm 2017 đến nay, triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ cùng Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh luôn phối hợp tốt trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao, đặc biệt là công tác giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học. Kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học và giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học hàng năm đều được Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh Khánh Hòa tham gia kiểm tra, thống nhất, kết quả hàng năm đều được Bộ Nội vụ ghi nhận.

Trong Kế hoạch tuyên truyền CCHC hàng năm, UBND tỉnh có các nội dung phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh và các đoàn thể chính trị - xã hội khác trong công tác tuyên truyền CCHC. Lồng ghép nội dung tuyên truyền CCHC khi xây dựng kế hoạch, giải pháp để cải cách, đổi mới lề lối, phương thức làm việc phù hợp với nhiệm vụ chính trị được giao; nắm chắc tình hình cơ sở, tâm tư, nguyện vọng của quần chúng để chủ động, tích cực phối hợp, tham gia thực hiện các nhiệm vụ CCHC. Hàng năm, UBND tỉnh giao Sở Nội vụ làm đầu mối chủ trì triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh, có văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp tuyên truyền thông tin các cuộc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng đến tận cấp cơ sở cũng như tạo điều kiện cho điều tra viên khi liên hệ công tác, thực hiện nhiệm vụ.

Trong thời gian đến, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh nói riêng và đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh nói chung để triển khai các nhiệm vụ CCHC trong giai đoạn 2021 - 2030, đặc biệt là công tác tuyên truyền CCHC, nâng cao chất lượng dịch vụ công, đo lường chỉ số hài lòng của người dân và triển khai Đề án thí điểm xây dựng Khu dân cư điện tử.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả xử lý các kiến nghị của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, UBND tỉnh Khánh Hòa kính báo cáo./.

***Nơi nhận:***

- Ủy ban Trung ương MTTQVN;
- Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ (b/c - VBĐT);
- MTTQVN tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Các sở, ban, ngành (VBĐT);
- Các huyện, thị xã, thành phố (VBĐT);
- Lưu: VT, DL.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tấn Tuân**