

Số: /KH-VPUBND

Lào Cai, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công (PAPI) năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh Lào Cai

Căn cứ Kế hoạch số 239/KH-UBND ngày 30/6/2022 của UBND tỉnh Lào Cai về cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của tỉnh Lào Cai năm 2021; Văn phòng UBND tỉnh xây dựng Kế hoạch thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Xác định nhiệm vụ, giải pháp cụ thể của Văn phòng UBND tỉnh để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản trị, điều hành và cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; góp phần xây dựng nền hành chính dân chủ, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của Nhân dân.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu, của mỗi cán bộ, công chức, viên chức; phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, giám sát việc thực thi chính sách thông qua các nội dung xác định chỉ số PAPI.

- Khắc phục những nội dung, nội dung thành phần còn hạn chế, chưa đạt yêu cầu theo kết quả công bố Chỉ số PAPI năm 2021; phấn đấu Chỉ số PAPI của tỉnh Lào Cai năm 2022 tăng điểm và tăng hạng so với năm 2021.

2. Yêu cầu:

- Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện, thống nhất, đồng bộ trong thực hiện các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp cải thiện nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, giúp cho cán bộ, công chức, viên chức nhận thức đầy đủ, sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của Chỉ số PAPI, xem đây là một kênh thông tin khách quan, toàn diện, chỉ ra những việc làm được và chưa làm được, mức độ hiệu quả trong công tác quản lý, điều hành.

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về các nội dung liên quan đến Chỉ số PAPI để đánh giá đúng thực trạng kết quả triển khai thực hiện.

II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ

1.1. Chỉ số nội dung “Tham gia của người dân ở cấp 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; tạo điều kiện cho công chức, viên chức, người lao động được biết, được bàn, được tham gia thực hiện hoặc kiểm tra, giám sát việc thực hiện; được phản ánh, kiến nghị, tham gia ý kiến vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương, của địa phương.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền trong đội ngũ công chức, viên chức, người lao động hiểu đầy đủ và thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở; nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật, phát huy quyền làm chủ của công chức, viên chức về những việc cán bộ, công chức, viên chức được biết, được giám sát, kiểm tra, chất vấn trong hoạt động của cơ quan. Gắn việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở với việc thực hiện nhiệm vụ chính trị, cải cách hành chính của cơ quan.

1.2. Chỉ số nội dung “Công khai, minh bạch”:

- Công khai minh bạch, đầy đủ, kịp thời các thông tin, số liệu thuộc phạm vi quản lý dưới nhiều hình thức truyền thông, mạng xã hội để người dân thuận lợi trong việc tra cứu và sử dụng thông tin theo quy định; tiếp tục công khai số điện thoại đường dây nóng (số điện thoại **02143.840007** và số điện thoại di động **0888.289.289**), hộp thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; thường xuyên tham mưu tổ chức các cuộc gặp tiếp xúc, đối thoại với nhân dân để lấy ý kiến tham gia vào chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật nhà nước tại địa phương.

- Phát huy vai trò giám sát Ban Thanh tra nhân dân của Công đoàn cơ sở Văn phòng UBND tỉnh; kịp thời ngăn chặn những dấu hiệu tiêu cực, xử lý theo đúng quy định của pháp luật đối với những trường hợp vi phạm pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Thực hiện đúng, đủ quy định về công khai, minh bạch việc quản lý, sử dụng ngân sách Nhà nước; bảo đảm việc niêm yết công khai thuận tiện để công chức, viên chức, người lao động có thể tiếp cận và giám sát.

1.3. Chỉ số nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”:

- Tiếp tục tham mưu thực hiện tốt các quy định tại Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ về trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao và các văn bản hướng dẫn, thi hành.

- Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân; chủ động và tích cực hơn trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân; tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; kịp thời phát

hiện những hạn chế, yếu kém trong quản lý để khắc phục và nâng cao trách nhiệm trong việc giải trình đối với người dân.

Chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch kiểm tra; các cuộc kiểm tra đều phải có kết luận, thông báo hoặc biên bản...; chỉ đạo kịp thời việc công khai kết quả kiểm tra và thực hiện các kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý về kiểm tra; tập trung giải quyết có hiệu quả những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

1.4. Chỉ số nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”:

- Tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản có liên quan về phòng, chống tham nhũng bằng nhiều hình thức để công chức, viên chức, người lao động biết, thực hiện giám sát, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng tại cơ quan. Phát huy vai trò giám sát của Ban Thanh tra nhân dân trong công tác đấu tranh phòng, chống tham nhũng; có chính sách và cơ chế bảo vệ công chức, viên chức và người lao động khi thực hiện việc tố cáo hành vi tham nhũng. Công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm của Văn phòng trên Cổng TTĐT.

- Tập trung đẩy mạnh thực hiện các giải pháp kiểm soát tham nhũng để giảm thiểu tình trạng tham nhũng, những nhiễu, nhất là trong cung cấp dịch vụ công và lạm dụng công quỹ cho mục đích riêng.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách TTHC, thực hiện tốt cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông nâng cao chất lượng phục vụ; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đặc biệt chú trọng đẩy mạnh công tác phòng chống tham nhũng, chống phiền hà sách nhiễu đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và những vị trí việc làm dễ xảy ra «tham nhũng vặt».

- Tiếp tục kiểm tra công tác phòng, chống tham nhũng, kiểm tra công vụ để kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách.

1.5. Chỉ số nội dung “Thủ tục hành chính công”:

- Tập trung tham mưu chỉ đạo rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, kiến nghị cấp có thẩm quyền cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính không phù hợp, không cần thiết; kịp thời cập nhật, công bố, công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính. Thực hiện hiệu quả 5 tại chỗ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh; niêm yết, công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tăng cường theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp

huyện, cấp xã; nhất là trách nhiệm của công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân, tổ chức; hạn chế tối đa trả hồ sơ trễ hẹn, khi để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hẹn cần thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định; kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm những hành vi gây khó khăn, phiền hà người dân, doanh nghiệp.

- Hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

1.6. Chỉ số nội dung “Cung ứng dịch vụ công”:

- Tăng cường tuyên truyền thực hiện hiệu quả công tác cải cách TTHC, nhất là trong lĩnh vực bảo hiểm y tế, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi giải quyết hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội và chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội.

- Phối hợp Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh để phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp thực hiện nhằm nâng cao chỉ số hài lòng trong lĩnh vực giáo dục”.

1.7. Chỉ số nội dung “Quản trị môi trường”

- Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường cho công chức, viên chức, người lao động; tuyên truyền về thực trạng, nguy cơ, tác động từ ô nhiễm môi trường tới cuộc sống con người (nhất là không khí và nguồn nước sinh hoạt); trách nhiệm của công chức, viên chức, lao động và người dân trong việc bảo vệ môi trường, phân loại chất thải.

- Phối hợp, tham mưu cho cơ quan có thẩm quyền ban hành các chế tài đủ mạnh để bảo vệ môi trường, ngăn chặn, xử lý theo pháp luật nhằm chấm dứt tình trạng gây ô nhiễm môi trường; tăng cường phòng, ngừa và kiểm soát các nguồn gây ô nhiễm môi trường; ngăn chặn và từng bước khắc phục sự xuống cấp của môi trường thiên nhiên.

- Kịp thời phát hiện, phối hợp với các ngành liên quan xử lý nghiêm các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất gây ô nhiễm môi trường; khi tiến hành lựa chọn nhà đầu tư, cấp phép các dự án đầu tư và địa phương phải thực hiện đánh giá tác động đến môi trường; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân và các tổ chức, đoàn thể chính trị - xã hội khi triển khai các chương trình dự án liên quan đến QLNN của ngành trên địa bàn tỉnh.

1.7. Chỉ số nội dung “Quản trị điện tử”:

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến đến người dân được biết, tiếp cận và sử dụng Công thông tin điện tử của tỉnh và trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị. Nâng cao chất lượng, đổi mới giao diện theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận, cập nhật đầy đủ thông tin theo quy định, nhất là các thông tin về

TTHC, dịch vụ công trực tuyến để tăng số lượng, tỷ lệ người dân truy cập, khai thác thông tin Cổng thông tin điện tử của tỉnh và trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị;

- Tiếp tục đẩy mạnh cung cấp, tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tăng cường thông tin, tuyên truyền và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để nâng cao hiệu quả, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến.

- Tiếp tục phát triển hạ tầng viễn thông, internet băng thông rộng tới các vùng sâu, vùng xa của tỉnh kết hợp với Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích theo Quyết định số 868/QĐ-TTg ngày 16/7/2018 của Thủ tướng chính phủ, nhằm tăng số lượng thuê bao và số lượng người sử dụng internet.

Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị tại các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh, huyện, xã; trong đó quan tâm nâng cấp, bổ sung trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Thực hiện có hiệu quả Chương trình chuyển đổi số theo Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 04/3/2021 của UBND tỉnh Lào Cai về thực hiện Đề án số 08-ĐA/TU ngày 11/12/2020 của Tỉnh ủy Lào Cai về phát triển công nghệ thông tin và truyền thông tỉnh Lào Cai giai đoạn 2020 - 2025 và quyết định số 1634/QĐ-UBND ngày 17/5/2021 của UBND tỉnh Lào Cai về việc phê duyệt chương trình chuyển đổi số tỉnh Lào Cai đến năm 2025.

2. Giải pháp

2.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Nâng cao nhận thức của từng cán bộ, công chức, viên chức về vai trò của Chỉ số PAPI đối với sự phát triển kinh tế-xã hội của tỉnh; từ đó tăng cường hành động, tạo sự chuyển biến đồng bộ, chặt chẽ, quyết liệt trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI trong thời gian tới.

- Luôn luôn chú trọng tinh thần đổi mới, hành động mang lại hiệu quả thiết thực; đưa việc thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAPI trở thành nhiệm vụ thường xuyên của cơ quan; gắn việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ nâng cao Chỉ số PAPI với công tác thi đua khen thưởng và đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các phòng, ban, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức.

- Chú trọng lắng nghe và thường xuyên đối thoại với người dân, doanh nghiệp; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, viên chức; cử công chức, viên chức tham gia tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ.

2.2. Công tác thông tin, tuyên truyền:

- Quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động các nội dung tuyên truyền cần tập trung trong năm 2022:

+ 18 Đề án trọng tâm thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVI, nhiệm kỳ 2020 - 2025, các Kế hoạch của UBND tỉnh và Kế hoạch của Văn phòng UBND tỉnh.

+ Thích ứng an toàn, linh hoạt; quyết tâm, nỗ lực khắc phục khó khăn để phục hồi và đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội, an sinh xã hội, dịch vụ công, bảo vệ môi trường, phòng chống tham nhũng, trách nhiệm giải trình... của các cơ quan, đơn vị, địa phương, lĩnh vực chịu tác động, ảnh hưởng bởi dịch Covid-19.

- Phát huy hiệu quả các hình thức thông tin, tuyên truyền truyền thống, trực quan; tuyên truyền trực tiếp đồng thời khai thác các hình thức tuyên truyền hiện đại qua ứng dụng công nghệ thông tin, mạng xã hội... phù hợp với xu hướng phát triển của xã hội, điều kiện kinh tế, trình độ dân trí, xu hướng của từng đối tượng.

- Chú trọng sự chủ động, kịp thời, chính xác, có tính định hướng dư luận trong công tác tuyên truyền, thông tin tới người dân, doanh nghiệp. Tăng cường cách thức truyền thông hai chiều, có tương tác với người dân, doanh nghiệp; chỉ dẫn cách thức, địa điểm, thời gian tiếp cận thông tin; hướng dẫn người dân xử lý thông tin.

2.3. Công tác kiểm tra, giám sát:

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Kiểm tra, giám sát công tác tiếp dân, kịp thời giải quyết khiếu nại, tố cáo không để xảy ra tình trạng khiếu kiện vượt cấp; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Lào Cai.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo thực hiện đúng quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức; nhất là công chức, viên chức liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức Hành chính:

- Tham mưu cho Lãnh đạo Văn phòng thường xuyên kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan Văn phòng UBND tỉnh để cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện, định kỳ báo cáo UBND tỉnh, Sở Nội vụ theo quy định.

2. Phòng Tổng hợp: Chủ trì phối hợp với các phòng chuyên viên khối tham mưu tổng hợp tham mưu cho Thường trực UBND tỉnh tổ chức đối thoại với tổ chức, cá nhân về những vấn đề bức xúc trong dư luận.

3. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính:

- Chủ trì, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý; kiến nghị cắt giảm các TTHC rườm rà, không cần thiết; giảm thời gian và chi phí giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp; sự hài lòng của người dân đối với thái độ hướng dẫn, giải trình của cán bộ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

4. Ban Tiếp Công dân tỉnh: Chủ trì tham mưu thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên hoặc bất thường; tập trung tham mưu giải quyết có hiệu quả những khúc mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Ban Biên tập Cổng Thông tin điện tử tỉnh: Chủ trì tham triển khai hoạt động hiệu quả Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

6. Trung tâm Phục vụ Hành chính công: Phối hợp với Phòng Kiểm soát Thủ tục hành chính tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng nâng cao sự hài lòng của người dân đối với thái độ hướng dẫn, giải trình của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

7. Các phòng, ban, đơn vị:

- Quán triệt các nội dung trên đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động; chủ động thực hiện tốt các nội dung công việc được giao theo kế hoạch.

- Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm đánh giá kết quả gửi Phòng Tổ chức Hành chính tổng hợp.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh. Yêu cầu các phòng, ban có nội dung liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- TT. UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Công TTĐT Văn phòng;
- Lưu: VT, TCHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Phan Quốc Nghĩa