

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ năm 2024, phương hướng, nhiệm vụ năm 2025

Thực hiện Công văn số 1165/SNV-VP ngày 25/5/2021 của UBND tỉnh Cao Bằng về hướng dẫn chế độ báo cáo kết quả thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ. Ủy ban nhân dân thành phố Cao Bằng Báo cáo kết quả triển khai thực hiện kỷ luật, kỷ cương (KLKC) hành chính và văn hóa công vụ (VHCV) năm 2024 như sau:

#### I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

##### 1. Công tác chỉ đạo, điều hành

**1.1. Việc xây dựng, ban hành kế hoạch và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện kỷ luật, kỷ cương, văn hóa công vụ của cơ quan, đơn vị.**

Trong năm 2024, Ủy ban nhân dân thành phố kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị hành chính trên địa bàn thành phố; tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan, đơn vị, đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC)<sup>1</sup>.

Tổ chức Hội nghị triển khai công tác cải cách hành chính năm 2024 và chỉ đạo xây dựng Kế hoạch nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp huyện, thành phố (DDCI) năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Cao Bằng.

<sup>1</sup>Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/1/2024 của UBND thành phố về Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm 2024; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 16/01/2024 về thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 31/01/2024 của UBND thành phố về Kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 26/KH-CTC ngày 13/01/2024 về Kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ trên địa bàn thành phố năm 2024; kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 15/01/2024 về Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn thành phố Cao Bằng năm 2024; Công văn số 529/UBND-NV ngày 07/02/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố về tuyên truyền, quán triệt CBCCVC và người lao động chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương, văn hóa công vụ, phòng chống tham nhũng, lãng phí; công văn số 201/UBND-NV ngày 29/01/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố về đôn đốc thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2024; Công văn tiếp tục thực hiện Kế hoạch CCHC; tiếp tục tăng cường thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ năm 2024; công văn số 815/UBND-NV ngày 26/4/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố về đôn đốc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính công vụ năm 2024.

Thường xuyên chỉ đạo các phòng chuyên môn giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp đảm bảo giải quyết đúng hạn theo quy định.

Chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch CCHC; tiếp tục tăng cường thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hoá công vụ năm 2024

Xây dựng Kế hoạch và Tổ chức thành công cuộc thi tuyên truyền cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm 2024 thông qua hình thức xây dựng video clip<sup>2</sup>;

Chỉ đạo Tổ công tác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cao Bằng thường xuyên kiểm tra việc thực hiện công vụ tại các phòng ban, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố và UBND các xã, phường.

Chỉ đạo xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện Kế hoạch số 2637/KH-UBND ngày 04/10/2024 của UBND tỉnh Cao Bằng về thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TU ngày 18/7/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**1.2. Công tác phổ biến, quán triệt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh và của đơn vị, địa phương (Các Chỉ thị, Nghị quyết, Đề án, Chương trình, kế hoạch...) về kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ tại các cơ quan, đơn vị.**

Ủy ban nhân dân thành phố thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, quán triệt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh, của Thành phố về cải cách hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ<sup>3</sup> với nhiều hình thức như: Tuyên truyền lồng ghép vào các cuộc họp, hội nghị, giao ban, trang thông tin điện tử Thành phố,.... 100% các phòng, ban, đơn vị đã phổ biến, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức

<sup>2</sup> Kế hoạch cuộc thi tuyên truyền cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm 2024; Thành lập Ban Tổ chức Cuộc thi tuyên truyền CCHC thành phố Cao Bằng năm 2024 thông qua hình thức xây dựng video clip; Thể Lệ Cuộc thi Tuyên truyền Cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm 2024 thông qua hình thức xây dựng video clip; Công văn số 2292/BTC của Ban Tổ chức cuộc thi cuộc thi tuyên truyền cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm về phát động tổ chức Cuộc thi tuyên truyền Cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm 2024 thông qua hình thức xây dựng video clip; thông báo kết quả cuộc thi tuyên truyền cải cách hành chính thông qua video clip.

<sup>3</sup> Kế hoạch 2451/KH-UBND ngày 12/7/2019 của UBND tỉnh Cao Bằng; Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016; Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 07/10/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Cao Bằng về tiếp tục đẩy mạnh CCHC và tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Cao Bằng; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 26/01/2018 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương nâng cao năng lực quản lý, phục vụ công dân và doanh nghiệp trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng; Kế hoạch số 168/KH-UBND ngày 19/8/2019 của UBND Thành phố về triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ; Công điện số 280/CD-TTg ngày 19/4/2023 của Thủ tướng Chính phủ chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc của các bộ, cơ quan, địa phương; Triển khai thực hiện công văn số 2984/UBND-NC của UBND tỉnh Cao Bằng về công điện số 968/CD-TTg ngày 16/10/2023 của Thủ tướng; Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 11/10/2024 của UBND thành phố về triển khai Kế hoạch triển khai thực hiện Kế hoạch số 2637/KH-UBND ngày 04/10/2024 của UBND tỉnh Cao Bằng về thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TU ngày 18/7/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

trong đơn vị các Chỉ thị, Nghị quyết và văn bản chỉ đạo về tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao năng lực quản lý, phục vụ công dân và doanh nghiệp theo Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 12/CT-UBND; Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 23/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh, các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh liên quan đến công tác cải cách hành chính gắn với việc gắn với việc thực hiện Kết luận số 01-KL/TW ngày 18/5/2021 về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị về “Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”; Chỉ thị số 35-CT/TU ngày 18/7/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

Thường xuyên thực hiện truyền thông về công tác CCHC thông qua các kênh thông tin như: Hệ thống loa truyền thanh của thành phố và phường, xã trong các chương trình truyền thanh hàng ngày; Tuyên truyền thông qua Trang thông tin điện tử tổng hợp của Trung tâm caobangtv.gov.vn chuyên mục "Cải cách hành chính"; Trang thông tin điện tử của UBND thành phố và UBND phường, xã. Đặc biệt, Trung tâm Văn hóa và Truyền thông cũng đã tận dụng tối đa các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo để tuyên truyền đến với mọi tầng lớp Nhân dân.

Trung tâm đã đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến sâu rộng đến các tầng lớp nhân dân cập nhật kịp thời các bộ thủ tục hành chính thuộc tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội để người dân và doanh nghiệp thuận tiện trong việc thực hiện các thủ tục hành chính. Trong năm 2024, Trung tâm đã thực hiện sản xuất, phát sóng và đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng được trên 55 tin, bài, phóng sự tuyên truyền về CCHC<sup>4</sup>.

Trong năm 2024, UBND thành phố tổ chức thành công cuộc thi tuyên truyền Tìm hiểu về cải cách hành chính thành phố Cao Bằng năm 2024 thông qua hình thức xây dựng Video clip với 21 Video clip của các khối cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường tham gia cuộc thi.

Thông qua các hình thức tuyên truyền đã đáp ứng nhu cầu nắm bắt, tìm hiểu thông tin về CCHC của cán bộ, công chức, viên chức và các tầng lớp Nhân dân. Nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân có nhiều chuyển biến tích cực, từ đó nâng cao chất lượng CCHC nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính ngày càng chất lượng, hiệu quả và chuyên nghiệp.

---

<sup>4</sup> Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá để thu hút các tổ chức, cá nhân ủng hộ và tham gia các dịch vụ công trực tuyến, sử dụng bưu chính công ích; Các mô hình, sáng kiến, giải pháp giúp triển khai thực hiện đạt hiệu quả cao các lĩnh vực CCHC; Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS); Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI),...

### ***1.3. Trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ tại cơ quan, đơn vị.***

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, xã, phường nêu cao vai trò tiên phong, gương mẫu; thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, chấp hành tốt kỷ luật, kỷ cương, nghiêm túc thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, không đùn đẩy trách nhiệm khi làm nhiệm vụ. Các cơ quan đơn vị đã ban hành quy chế làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, phát huy vai trò tập thể lãnh đạo, cá nhân phụ trách; rà soát, bổ sung hoàn chỉnh nội quy, quy chế, quy trình làm việc của cơ quan, đơn vị, quán triệt cán bộ, công chức, viên chức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở và sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc, nâng cao chất lượng dịch vụ các cơ quan hành chính. Chấp hành sự lãnh đạo chỉ đạo điều hành của cấp trên. Quyết định phân công nhiệm vụ cụ thể đối với từng cán bộ công chức, viên chức; UBND thành phố triển khai điểm danh bằng vân tay theo khung giờ làm việc quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Đẩy mạnh tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu phòng ban, đơn vị trong công tác chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương, hành chính gắn với thực hiện văn hóa công vụ. Đối với những trường hợp có phản ánh của công dân về thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính hoặc có vi phạm nội quy, quy chế hoạt động, người đứng đầu phòng, ban, đơn vị đã có biện pháp xử lý kịp thời.

**2. Kết quả thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính theo chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 07/10/2016 và Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 26/01/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh; Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 23/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh.**

#### ***2.1. Việc rà soát, sửa đổi các quy định liên quan đến kỷ luật, kỷ cương hành chính văn hóa công vụ trong phạm vi thẩm quyền của cơ quan, đơn vị***

Các phòng ban, đơn vị liên quan tiếp tục thực hiện rà soát các văn bản chỉ đạo, điều hành của tỉnh về việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 17/12/2018 của thủ tướng chính phủ và kế hoạch 2451/KH-UBND ngày 12/7/2019 của UBND tỉnh Cao Bằng về việc triển khai thực hiện Đề án văn hóa công vụ theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 17/12/2018 của Thủ tướng chính phủ nhằm tăng cường tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và hành động của cấp ủy Đảng, chính quyền, đội ngũ cán bộ công chức và người lao động trong thành phố đối với việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương và văn hóa công vụ; thực hiện rà soát, bổ sung, hoàn chỉnh nội dung, quy chế, quy trình làm việc của cơ quan, đơn vị. Xây dựng, ban hành và tổ

chức thực hiện các chương trình, kế hoạch công tác cụ thể trên cơ sở nhiệm vụ được giao và nhiệm vụ của đơn vị mình;

Ban hành Quyết định Quy định đánh giá kết quả công tác tham mưu văn bản đối với các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Cao Bằng<sup>5</sup>. Qua thực hiện, công chức, viên chức thuộc các phòng, ban, đơn vị thành phố ban đầu đã khắc phục hạn chế tình trạng xảy ra lỗi văn bản, các văn bản xử lý đúng hạn các nhiệm vụ cấp trên giao, nhiều nội dung, nhiệm vụ được giao hoàn trước và đúng hạn so với kế hoạch đề ra.

## ***2.2. Việc xây dựng kế hoạch, chương trình công tác; việc phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa các đơn vị***

UBND Thành phố chỉ đạo các phòng chuyên môn, xã phường xây dựng kế hoạch, chương trình công tác cụ thể trên cơ sở nhiệm vụ được giao; Triển khai đánh giá thực hiện nhiệm vụ chuyên môn cấp Thành phố hằng tháng đối với cán bộ công chức, viên chức, đây là căn cứ để đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ hằng năm của cán bộ công chức, viên chức đảm bảo tính khách quan, công khai, minh bạch; nâng cao trách nhiệm vai trò người đứng đầu trong công tác đánh giá cán bộ, công chức, viên chức; góp phần chuyển biến tích cực, thực chất hơn trong việc kết quả đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hằng năm. Tăng cường thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức; tăng cường công tác phối hợp trong xử lý công việc, nhất là công việc liên quan đến trách nhiệm phục vụ người dân, doanh nghiệp; phối hợp thực hiện nghiêm các quy định liên quan đến kỷ luật, kỷ cương hành chính theo đúng quy định, định kỳ báo cáo UBND thành phố về kết quả chấp hành kỷ luật kỷ cương của cán bộ, công chức, viên chức trong các cuộc họp theo định kỳ hoặc đột xuất của UBND Thành phố để kịp thời chỉ đạo, giải quyết.

## ***2.3. Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động công vụ nội chung và trong tiếp nhận/giải quyết/kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, người dân, doanh nghiệp***

### ***2.3.1. Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính***

Ngày 15/01/2024, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch số 08/KH-UBND về kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên

---

<sup>5</sup> Quyết định số 907/QĐ-UBND ngày 11 tháng 6 năm 2024 của Chủ tịch UBND thành phố.

thông, và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn thành phố Cao Bằng năm 2024.

- Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện và cấp xã (Tổng số TTHC; chi tiết số lượng TTHC cấp huyện, cấp xã và số lượng TTHC thuộc các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương).

Thường xuyên đôn đốc các phòng chuyên môn rà soát, công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định. Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố được niêm yết đầy đủ, đúng nội dung và hình thức theo quy định. Các TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung đều được đăng tải, công khai trên Trang thông tin điện tử của thành phố và niêm yết trên bảng đứng gần tường tại vị trí phù hợp, thuận tiện cho người dân tìm hiểu, tra cứu thông tin về TTHC.

- Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết, công khai cụ thể như sau:

+ Cấp thành phố: 262 TTHC.

+ Cấp xã: Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết là 113 TTHC và 02 TTHC lĩnh vực Dân tộc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc; 14 TTHC lĩnh vực Quân sự thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh được đưa ra tiếp nhận tại Bộ phận một cửa cấp xã, phường.

+ Số TTHC thuộc các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương: 29 TTHC, trong đó (14 TTHC lĩnh vực Công an; 15 TTHC lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường do Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh thành phố giải quyết).

- Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Thành phố được bố trí tại vị trí thuận lợi, có diện tích đảm bảo phù hợp theo quy định của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP; có lắp đặt camera giám sát và bố trí khu vực tiếp nhận và trả kết quả theo từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả thành phố được quan tâm đầu tư đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ như: Máy vi tính, máy phô tô, máy in, máy quét tài liệu, bàn làm việc, ghế ngồi, tủ lưu trữ hồ sơ, ghế ngồi chờ, máy phát số xếp hàng tự động...

Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận một cửa được quan tâm, lựa chọn từ các phòng ban là lực lượng cán bộ trẻ, có năng lực, khả năng giao tiếp tốt

nhằm đáp ứng, mang đến sự hài lòng cho cá nhân, tổ chức đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố được quan tâm triển khai thực hiện. Các thao tác tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ được thực hiện trên hệ thống phần mềm giúp việc giải quyết TTHC thuận lợi, nhanh chóng, hồ sơ được kiểm soát chặt chẽ hơn. Nhìn chung các TTHC đã được thực hiện đúng quy trình, trình tự từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ cho đến trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân giảm bớt phiền hà, tạo được lòng tin của tổ chức và công dân.

- Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2024 (01/01/2024 - 15/12/2024): Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 2.989 hồ sơ. Trong đó, số hồ sơ đã giải quyết 2.961/2.989 hồ sơ, đạt 99,06%; số hồ sơ đang giải quyết 28/2.989 hồ sơ (trong hạn 28).

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC.

UBND thành phố đã tiến hành niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính tại Bộ phận một cửa và trên Trang thông tin điện tử của thành phố. Trong năm 2024, UBND thành phố tiếp nhận và giải quyết 5/5 ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến quy định TTHC.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC

UBND thành phố đã triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, 100% TTHC tiếp nhận thuộc các lĩnh vực được scan thành phần hồ sơ đầy đủ. Chỉ đạo và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC (đính kèm bản PDF hoặc ký số văn bản trực tiếp của lãnh đạo trên quy trình trả kết quả). Kết quả (từ ngày 01/01/2024 đến 28/11/2024): Tiếp nhận 2.681 hồ sơ trong đó: Số hồ sơ chưa số hóa: 51; Số hồ sơ số hóa: 2.630; Số hồ sơ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ: 2.565 đạt tỷ lệ 95,67%.

- Về đánh giá mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố.

UBND thành phố tiếp tục triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết TTHC tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố thông qua ứng dụng mã QR Code.

Kết quả đánh giá (từ ngày 01/01/2024 - 28/11/2024) khảo sát 371 lượt người dân trong đó: Rất hài lòng 275/371 lượt đạt 74,12%; hài lòng 90/371 lượt đạt 24,26%; bình thường 2/371 lượt, chiếm 0,54%; không hài lòng 4/371 lượt, chiếm 1,08%. Qua đó, đã kịp thời nhắc nhở công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

*2.3.2. Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động công vụ nói chung và trong tiếp nhận/giải quyết/kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, người dân, doanh nghiệp*

- Kết quả xây dựng, phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp

Duy trì hoạt động Hệ thống phần mềm một cửa liên thông (VNPT - iGate) tại Thành phố, góp phần nâng cao cải cách thủ tục hành chính của Thành phố và phường xã, nâng cao tính công khai, minh bạch trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của UBND Thành phố với cá nhân và tổ chức; rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý giải quyết của UBND thành phố, tích hợp 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được đăng tải trên cổng dịch vụ công quốc gia và niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố.

- Duy trì hoạt động và đôn đốc, yêu cầu bộ phận chuyên môn thực hiện cung cấp đầy đủ các thông tin theo quy định trên Trang thông tin điện tử của Thành phố (thông tin phản ánh các hoạt động chỉ đạo, điều hành của chính quyền Thành phố; các tin bài phản ánh tình hình an ninh, chính trị, kinh tế, xã hội... tại Thành phố). Trong năm 2024 (tính đến 27/11/2024) đã đăng tải 2.104 văn bản hoạt động chỉ đạo điều hành của chính quyền thành phố; đăng tải 222 tin, bài thông tin tuyên truyền; Số lượt người truy cập 8.660.698 lượt người.

- Kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần

UBND thành phố thường xuyên chỉ đạo Cán bộ, Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố chủ động hướng dẫn, hỗ trợ các cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC thực hiện thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng dịch vụ công. Triển khai thực hiện chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đối với 31 thủ tục hành chính bắt đầu từ 01/10/2022; đồng thời UBND thành phố Cao Bằng đã thực hiện khai báo tài khoản ngân hàng của đơn vị trên Cổng dịch vụ công của tỉnh phục vụ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến. Từ ngày 01/01/2024 đến 28/11/2024 đã có 937 hồ sơ (cả cấp thành phố và xã phường) người dân thực hiện thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia.



Từ ngày 01/01/2024 đến 28/11/2024, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Cao Bằng tiếp nhận, giải quyết tổng số hồ sơ trực tuyến của các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần là 2.354 hồ sơ.

#### ***2.4. Tình hình thực hiện nhiệm vụ, công vụ, thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức***

Chỉ đạo các phòng ban, đơn vị, UBND các xã, phường tiếp tục tăng cường công tác tự kiểm tra, giám sát theo công văn số 393/UBND-NV ngày 07/3/2024 của UBND Thành phố về triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính; thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ năm 2024; Cán bộ công chức, viên chức thuộc UBND thành phố và UBND các xã, phường nghiêm chỉnh chấp hành chỉ thị số 12/CT-UBND, Chỉ thị số 01/CT-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh và Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 23/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh; Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 11/10/2024 của UBND thành phố về triển khai Kế hoạch triển khai thực hiện Kế hoạch số 2637/KH-UBND ngày 04/10/2024 của UBND tỉnh Cao Bằng về thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TU ngày 18/7/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

### **3. Kết quả triển khai thực hiện Văn hóa công vụ**

*3.1. Kết quả thực hiện những nội dung cơ bản về Văn hóa công vụ theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng chính phủ.*

Cán bộ công chức, viên chức thành phố nghiêm túc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện tốt nội dung, quy chế làm việc cơ quan, thực hiện đúng chuẩn mực về giao tiếp ứng xử, chuẩn mực về đạo đức lối sống, góp phần hình thành thành phong cách, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong thực thi nhiệm vụ công vụ đáp ứng yêu cầu phục vụ của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố; Cán bộ công chức, viên chức Thành phố thực hiện đúng chuẩn mực về đạo đức, lối sống, trang phục của cán bộ công chức, viên chức: trang phục gọn gàng, lịch sử, phù hợp với công sở; chấp hành nghiêm giờ giấc làm việc, đồng thời hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

*3.2. Kết quả triển khai một số nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch số 2451/KH-UBND ngày 12/7/2019 của UBND tỉnh Cao Bằng*

- Việc thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức gắn với nội dung của Văn hóa công vụ.

Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức hằng năm; nhiều phòng chuyên môn, đơn vị đã thực hiện gắn với nội dung văn hóa công vụ như: Tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức...Triển khai đánh giá thực hiện nhiệm vụ chuyên môn hằng tháng, quý, từng cán bộ công chức, viên chức là căn cứ để đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ hằng năm của cán bộ công chức, viên chức đảm bảo tính khách quan, công khai, minh bạch; nâng cao trách nhiệm vai trò người đứng đầu trong công tác đánh giá cán bộ, công chức, viên chức; góp phần chuyển biến tích cực trong việc kết quả đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hằng năm và tạo được sự đồng thuận cao.

*- Công tác tập huấn, bồi dưỡng về văn hóa công vụ cho cán bộ công chức, viên chức.*

Ngày 26 tháng 01 năm 2024, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức năm 2024; Trong năm 2024, rà soát, đăng ký và cử đi bồi dưỡng lớp Trung cấp lý luận chính trị 15 người; Cao cấp lý luận chính trị: 04 người; bồi dưỡng quản lý Nhà nước ngạch chuyên viên 21 người; 02 chuyên viên chính; cử 03 đi đào tạo sau đi học; lớp lãnh đạo cấp phòng 08 người; bồi dưỡng kiến thức quốc phòng và an ninh 15 người. UBND thành phố phối hợp với Trung tâm bồi dưỡng chính trị thành phố tổ chức các lớp bồi dưỡng tập huấn với 912 lượt công chức, viên chức tham gia.

#### **4. Công tác kiểm tra, giám sát, tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị**

***4.1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức, người dân, doanh nghiệp đối với việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ tại cơ quan, đơn vị; kết quả xử lý những tồn tại, hạn chế phát hiện thông qua kiểm tra, giám sát.***

Duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, giám sát việc thực hiện giải quyết TTHC của các phòng ban đơn vị. Trong năm 2024, Số liệu tính đến 15/12/2024, UBND Thành phố đã tiếp nhận 64 ý kiến phản ánh qua hệ thống "Kết nối Cao Bằng". Trong đó, đã giải quyết 58 ý kiến (giải quyết đúng hạn 35, quá hạn 23 ý kiến), đang giải quyết 06 ý kiến.

***4.2. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ tại cơ quan, đơn vị.***

Ngày 13/01/2024, Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch<sup>6</sup> về kiểm tra, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ trên địa bàn thành phố năm 2024. Tổ kiểm tra giúp Chủ tịch UBND thành phố thực thi công vụ đã kiểm tra được 07 đợt tại 10 lượt các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND thành phố và 07 xã, phường: UBND phường Ngọc Xuân và UBND xã Vĩnh Quang, phường Sông Bằng, phường Tân Giang và phường Hợp Giang, Chu Trinh, Duyệt Trung. Qua kiểm tra cơ bản công chức, viên chức chấp hành nghiêm giờ giấc làm việc tại cơ quan, thái độ tinh thần làm việc của cán bộ công chức, viên chức hòa nhã, đúng mực, gần gũi, thân thiện, lịch sự khi giao tiếp với người dân. Tuy nhiên, tại thời điểm kiểm tra vẫn có công chức mặt tại thời điểm tra không có lý do. Tổ kiểm tra đã có biên bản yêu cầu đơn vị báo cáo giải trình rõ lý do cá nhân vắng mặt tại thời điểm kiểm tra.

Trong năm 2024, Ủy ban nhân dân thành phố Quyết định buộc thôi việc đối với 03 công chức và Quyết định bãi nhiệm đối với 01 cán bộ cấp xã<sup>7</sup>. Do Bị Tòa án nhân dân thành phố Cao Bằng áp dụng Khoản 1 Điều 356 Bộ luật hình sự năm 2015 (*sửa đổi, bổ sung năm 2017*), tuyên bố phạm tội “*Lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong khi thi hành công vụ*”, thuộc trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 30 Nghị định 112/2020/NĐ-CP ngày 18/9/2020 của Chính phủ.

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

### 1. Ưu điểm

- Công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính, kỷ luật kỷ cương và văn hóa công vụ đã được Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện kịp thời; các phòng ban, đơn vị triển khai thực hiện có hiệu quả về các nhiệm vụ cải cách hành chính, kỷ luật kỷ cương hành chính và Văn hóa công vụ.

- Tổ công tác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cao Bằng kiểm tra việc thực hiện công vụ tăng cường kiểm tra đột xuất tại các phòng ban chuyên môn thuộc UBND thành phố; Cơ bản cán bộ công chức, viên chức chấp hành nghiêm túc về kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ; thời gian, nội quy, quy chế, giờ giấc làm việc, thái độ tinh thần làm việc của cán bộ công chức, viên chức hòa nhã, đúng mực.

<sup>6</sup> Kế hoạch số 26/KH-CTC ngày 13/01/2024.

<sup>7</sup> Quyết định số 405/QĐ-UBND ngày 27 tháng 3 năm 2024 của Chủ tịch UBND thành phố; Quyết định số 407/QĐ-UBND ngày 27 tháng 3 năm 2024 của Chủ tịch UBND thành phố; Quyết định số 408/QĐ-UBND ngày 27 tháng 3 năm 2024 của Chủ tịch UBND thành phố; Quyết định số 406/QĐ-UBND ngày 27 tháng 3 năm 2024 của Chủ tịch UBND thành phố.

- Đa số người đứng đầu cơ quan, đơn vị thể hiện rõ vai trò trách nhiệm trong việc tăng cường chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ công chức, viên chức trong thực hiện tốt các nhiệm vụ cải cách hành chính, kỷ luật kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ.

## **2. Hạn chế, nguyên nhân**

Vẫn còn một số ít công chức, viên chức đi muộn về sớm, đùn đẩy trách nhiệm, chưa làm việc hết chức trách nhiệm vụ được giao...vẫn còn một số cán bộ, công chức bị kỷ luật, thậm chí khởi tố, truy tố...làm ảnh hưởng đến hình ảnh của hệ thống chính trị địa phương. Do một số cơ quan, đơn vị chưa thật sự quan tâm đúng mức đến việc nêu cao tinh thần, ý thức trách nhiệm của đội ngũ công chức trong thực thi công vụ.

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2025**

**1.** Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp khi có hành vi gây những nhiễu, phiền hà trong công việc.

**2.** Tiếp tục thực hiện hiện quả Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ; Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 23/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương và đẩy mạnh cải cách hành chính trong cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Cao Bằng; Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 11/10/2024 của UBND thành phố về triển khai Kế hoạch triển khai thực hiện Kế hoạch số 2637/KH-UBND ngày 04/10/2024 của UBND tỉnh Cao Bằng về thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TU ngày 18/7/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ và văn hóa công sở trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**3.** Tiếp tục thực hiện kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị; kịp thời xử lý những trường hợp vi phạm theo quy định.

**4.** Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, đôn đốc, tự kiểm tra thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; đẩy mạnh thực hiện kỷ luật kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ của cán bộ công chức tại cơ quan,

đơn vị, địa phương, đặc biệt là các vị trí tiếp dân, giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

**5.** Đẩy mạnh cải cách hành chính, đặc biệt nâng hiệu quả hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố và xã, phường. Thường xuyên cập nhật, niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời đúng quy định các TTHC đã được công bố tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, trên Trang thông tin điện tử của thành phố, xã, phường.

**6.** Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động hành chính, phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp; thúc đẩy hoàn thành xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hóa công vụ năm 2024, nhiệm vụ, giải pháp năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Cao Bằng./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ tỉnh(b/c);
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Lãnh đạo UBND Thành phố;
- Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND TP;
- UBND các xã, phường;
- Trang thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Trường**