

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LÀO CAI**

Số: 07/2007/QĐ-UBND

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

*Lào Cai, ngày 07 tháng 02 năm 2007*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế giám sát, đánh giá và thông tin phản hồi trong  
công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 136/2001/QĐ - TTg ngày 17/9/2001 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001 - 2010;

Căn cứ Quyết định 94/2006/QĐ - TTg ngày 27/4/2006 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2006 - 2010;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này bản Quy chế giám sát, đánh giá và thông tin phản hồi trong công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực sau mười ngày kể từ ngày ký./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH  
CHỦ TỊCH  
(Đã Ký)  
Nguyễn Hữu Vạn**

**QUY CHẾ**

**Giám sát, đánh giá và thông tin phản hồi trong công tác cải cách hành chính trên  
địa bàn tỉnh Lào Cai**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/2007/QĐ - UBND ngày 07 tháng 02 năm 2007 của  
UBND tỉnh Lào Cai)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Đối tượng và phạm vi áp dụng**

1. Giám sát, đánh giá và hệ thống thông tin phản hồi trong công tác CCHC được áp dụng đối với tất cả các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh; UBND các huyện thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

2. Giám sát, đánh giá về công tác CCHC, bao gồm:

- a) Việc tổ chức triển khai chương trình, CCHC tỉnh Lào Cai giai đoạn 2006 - 2010, trên các nội dung: Cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, đổi mới nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công; triển khai các hoạt động nâng cao năng lực chỉ đạo điều hành công tác CCHC, công tác thông tin tuyên truyền;
- b) Thực hiện mục tiêu, chiến lược, kế hoạch CCHC của cơ quan, đơn vị đã xây dựng;
- c) Chấp hành các nghị quyết, quyết định, chỉ thị, hướng dẫn của Trung ương và của tỉnh về công tác CCHC;
- d) Kết quả hoạt động triển khai các dự án CCHC, hiệu quả sử dụng các nguồn kinh phí để triển khai công tác CCHC tại đơn vị, địa phương.

**Điều 2. Nguyên tắc áp dụng**

1. Việc giám sát đánh giá phải được thực hiện trên cơ sở bám sát các nội dung chương trình cải cách hành chính (CCHC) của Chính phủ và chương trình CCHC của tỉnh giai đoạn 2006 - 2010.

2. Công tác giám sát phải được đảm bảo thực hiện liên tục, chặt chẽ; việc đánh giá phải được đảm bảo chuẩn xác khách quan, minh bạch theo hệ thống các tiêu chí do Ban chỉ đạo CCHC tỉnh xây dựng và được UBND tỉnh phê duyệt.

3. Kết quả thu được qua hệ thống giám sát, đánh giá và thông tin phản hồi phải được tổng hợp, phân tích đánh giá theo các tiêu chí và phản ánh bằng hệ thống thang, bảng điểm; kết quả đánh giá được tổng hợp là cơ sở xét thi đua, khen thưởng của đơn vị, địa phương về công tác CCHC.

**Chương II  
NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ HỆ THỐNG GIÁM SÁT, ĐÁNH GIÁ**

**Điều 3. Giám sát, đánh giá**

Là quá trình theo dõi việc triển khai thực hiện chương trình CCHC nhà nước của Chính phủ và của tỉnh trên địa bàn tỉnh Lào Cai và xem xét kết quả triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch và có đạt được mục tiêu đã đề ra hay không.

**Điều 4. Phương thức giám sát**

1. Ban chỉ đạo CCHC tỉnh theo dõi và kiểm tra hoạt động về công tác CCHC của các sở, ban, ngành, huyện, thành phố thông qua các báo cáo thường xuyên, báo cáo định kỳ; thống kê tổng hợp kết quả điều tra xã hội học, báo cáo đột xuất theo quy định của Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ, Bộ Nội vụ và UBND tỉnh mà các cơ quan, đơn vị nộp cho ban chỉ đạo CCHC tỉnh.

2. Ban chỉ đạo CCHC tỉnh tổ chức các đoàn kiểm tra để trực tiếp nắm bắt tình hình tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Ban chỉ đạo CCHC tỉnh giao cho Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh thực hiện giám sát các hoạt động về CCHC tại các sở, ban, ngành tỉnh, Ban chỉ đạo CCHC đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh, Ban chỉ đạo CCHC các huyện, thành phố về việc triển khai thực hiện công tác CCHC.

4. Ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành, huyện, thành phố xây dựng chương trình giám sát và thực hiện giám sát các hoạt động về công tác CCHC tại đơn vị, địa phương mình.

#### **Điều 5. Trách nhiệm giám sát**

1. Trưởng ban Chỉ đạo CCHC tỉnh điều hành chung mọi hoạt động của Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh; phân công nhiệm vụ giám sát cho từng thành viên Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh.

2. Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (Sở Nội vụ) giúp Trưởng ban tổng hợp, điều phối và theo dõi, giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động về công tác CCHC trên địa bàn tỉnh;

Trực tiếp giám sát, đánh giá công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế 'một cửa'; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ công chức trên địa bàn tỉnh.

Giúp Trưởng ban Chỉ đạo CCHC tỉnh giám sát, đánh giá các hoạt động của Tổ chuyên viên giúp việc của Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh, ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành; huyện, thành phố.

3. Sở Bưu chính Viễn thông chủ trì và phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc triển khai thực hiện và giám sát, đánh giá công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước.

4. Sở Tài chính trực tiếp theo dõi, giám sát, đánh giá về cải cách tài chính công trên địa bàn tỉnh (cơ chế phân cấp quản lý tài chính và ngân sách, khoán kinh phí quản lý hành chính, đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách cho cơ quan hành chính; xây dựng và chỉ đạo thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp có thu, dịch vụ công).

5. Sở Tư pháp trực tiếp theo dõi và giám sát, đánh giá về cải cách thể chế trên địa bàn tỉnh (việc xây dựng, ban hành và hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, kiểm tra định kỳ văn bản quy phạm pháp luật; các thủ tục hành chính trên địa bàn toàn tỉnh).

6. Sở Kế hoạch và Đầu tư trực tiếp theo dõi, giám sát và tiến hành đánh giá việc triển khai thực hiện các cơ chế, chính sách phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; kết hợp CCHC với cải cách kinh tế.

#### **Điều 6. Nội dung tiêu chí đánh giá về CCHC**

Hệ thống tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động trong việc triển khai thực hiện công tác CCHC ở các sở, ban, ngành, huyện, thành phố được Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh xây dựng theo chương trình hành động CCHC của tỉnh đã được UBND tỉnh phê duyệt gồm:

1. Các tiêu chí đánh giá về thực hiện nâng cao năng lực chỉ đạo điều hành công tác CCHC.

2. Các tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện về Cải cách thể chế, gồm các tiêu chí đánh giá về hiệu quả hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế 'Một cửa'.

3. Các tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện về cải cách tổ chức bộ máy hành chính.

4. Các tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện về đổi mới nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

5. Cải cách tài chính công.
6. Tình hình chấp hành các nghị quyết, quyết định, chỉ thị, hướng dẫn của Trung ương và của tỉnh, chấp hành chế độ báo cáo về công tác CCHC.
7. Tình hình thực hiện các dự án về CCHC (nếu có).

### **Chương III NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN PHẢN HỒI**

#### **Điều 7. Hệ thống thông tin phản hồi**

Là các kênh thu nhận thông tin phản ánh của đối tượng thụ hưởng dịch vụ công của bộ máy hành chính nhà nước (ý thức trách nhiệm, tiến độ, chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính), nắm bắt được mức độ hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ hành chính, những bất cập trong quy định về thủ tục hành chính cũng như các trường hợp tắc trách, sai phạm của cán bộ trong thực thi công vụ, để từ đó có biện pháp xử lý kịp thời nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công cho các đối tượng thụ hưởng.

#### **Điều 8. Các hình thức thông tin phản hồi**

1. Hòm thư góp ý: được đặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành, huyện, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn.

Thường trực Ban chỉ đạo CCHC của các sở, ban, ngành, huyện, thành phố có trách nhiệm quản lý, theo dõi và tổng hợp các ý kiến phản hồi định kỳ 2 lần/tháng.

2. Hệ thống đường dây nóng bao gồm số máy điện thoại:

Số điện thoại Ban chỉ đạo CCHC tỉnh: 020.845.488 Fax: 020.845.455

Số điện thoại, số Fax đặt tại Thường trực Ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành, huyện, thành phố.

3. Hòm thư điện tử: cchc@laocai.gov.vn

Cổng giao tiếp điện tử Lào Cai: <http://www.laocai.gov.vn>

Báo Lào Cai, Đài Phát thanh - Truyền hình và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

#### **Điều 9. Trách nhiệm xử lý thông tin**

1. Các thông tin phản hồi của người dân về các dịch vụ công được chính quyền cấp xã, huyện, tỉnh cung cấp và một số hoạt động khác về CCHC phải được xử lý kịp thời nhằm đảm bảo các yêu cầu và nguyện vọng chính đáng của công dân.

2. Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh, huyện, thành phố và các sở, ban, ngành tổng hợp và xác minh kịp thời các thông tin thu được qua Hòm thư điện tử, cổng giao tiếp điện tử, báo, đài và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

3. Các kết quả tổng hợp được từ hệ thống thông tin phản hồi phải được Ban chỉ đạo CCHC xử lý kịp thời theo thẩm quyền hoặc chuyển cho các đơn vị có liên quan giải quyết; đối với các khiếu nại, tố cáo của công dân phải được chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của Luật Khiếu nại tố cáo.

### **Chương IV ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI**

#### **Điều 10. Trách nhiệm đánh giá, xếp loại**

1. Hàng năm Ban chỉ đạo CCHC tỉnh xây dựng tiêu chí chấm điểm và giải pháp tổng hợp kết quả chuyển giao cho Ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành, huyện, thành phố, các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh.

2. Thường trực Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố căn cứ tiêu chí chấm điểm do Ban chỉ đạo CCHC tỉnh xây dựng, thực hiện việc chấm điểm và công bố, xếp loại các xã, phường, thị trấn trực thuộc về việc triển khai thực hiện công tác CCHC.

#### **Điều 11. Hồ sơ trình xếp loại gồm**

1. Công văn đề nghị xếp loại;
2. Báo cáo kết quả triển khai công tác CCHC trong năm của đơn vị (có mẫu hướng dẫn - Phụ lục 1);
3. Bảng chấm điểm tự xếp loại của đơn vị, theo mẫu do Ban chỉ đạo CCHC chỉ đạo trực tiếp xây dựng và công bố hàng năm.

#### **Điều 12. Quy trình đánh giá, xếp loại**

##### **1. Cấp huyện:**

Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố đánh giá, xếp loại về việc triển khai thực hiện công tác CCHC của các phòng, ban chuyên môn trực thuộc và các xã, phường, thị trấn theo quy trình sau:

Bước 1: Các phòng, ban chuyên môn cấp huyện; UBND xã, phường thị trấn tự xếp loại và báo cáo kết quả triển khai, thực hiện công tác CCHC về Thường trực Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố chậm nhất vào ngày 15/12 hàng năm.

Bước 2: Trên cơ sở các kết quả xếp loại, Thường trực Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố tổng hợp, thẩm định, đối chiếu với kết quả giám sát, thực hiện xếp loại trình UBND huyện, thành phố phê duyệt.

##### **2. Cấp tỉnh:**

Ban chỉ đạo CCHC tỉnh đánh giá, xếp loại cho các ban chỉ đạo CCHC của các sở, ban, ngành, huyện, thành phố, các đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh theo quy trình sau:

Bước 1: Ban chỉ đạo CCHC các đơn vị tự xếp loại và báo cáo kết quả về Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh chậm nhất vào ngày 30 tháng 12 hàng năm.

Bước 2: Trên cơ sở kết quả xếp loại của các đơn vị, Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh tổng hợp, thẩm định, đối chiếu với kết quả giám sát, thực hiện việc xếp loại trình UBND tỉnh phê duyệt.

##### **3. Khen thưởng:**

Các đơn vị đủ điều kiện sẽ được xét khen thưởng theo quy định của tỉnh về công tác thi đua khen thưởng.

### **Chương V CHẾ ĐỘ BÁO CÁO**

#### **Điều 13. Báo cáo hàng tháng**

1. Chậm nhất vào ngày 30 hàng tháng, UBND các xã, phường, thị trấn báo cáo kết quả triển khai thực hiện công tác CCHC trong tháng về Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố.
2. Chậm nhất vào ngày 10 hàng tháng, Ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành tỉnh, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh, các huyện, thành phố báo cáo kết quả triển khai công tác CCHC về Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (qua Thường trực Ban chỉ đạo - Sở Nội vụ).

#### **Điều 14. Báo cáo sáu tháng đầu năm**

1. Chậm nhất ngày 5 tháng 7 hàng năm, UBND các xã, phường, thị trấn báo cáo kết quả triển khai thực hiện công tác CCHC sáu tháng đầu năm về Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố.

sự nghiệp thuộc tỉnh, các huyện, thành phố báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC sáu tháng đầu năm về Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (qua Sở Nội vụ - cơ quan thường trực).

3. Chậm nhất ngày 15 tháng 7 hàng năm, các sở: Tư pháp, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Bưu chính Viễn thông xây dựng báo cáo kết quả giám sát sáu tháng đầu năm về lĩnh vực công tác CCHC đã được phân công tại Điều 5 quy chế này về Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (qua Sở Nội vụ).

#### **Điều 15. Báo cáo năm**

1. Chậm nhất vào ngày 30 tháng 12 hàng năm, UBND các xã, phường, thị trấn báo cáo kết quả triển khai thực hiện công tác CCHC của năm trước về Ban chỉ đạo CCHC huyện, thành phố.

2. Chậm nhất vào ngày 15 tháng 01 năm sau, Ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh; các huyện, thành phố báo cáo kết quả triển khai công tác CCHC năm trước và dự kiến kế hoạch hành động của năm kế hoạch gửi về Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (qua Sở Nội vụ).

3. Chậm nhất ngày 20 tháng 01 năm sau các sở: Tư pháp, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Bưu chính Viễn thông xây dựng báo cáo kết quả giám sát về lĩnh vực công tác CCHC của năm trước đã được phân công tại Điều 5 quy chế này về Ban chỉ đạo CCHC tỉnh (qua Thường trực Ban chỉ đạo - Sở Nội vụ).

### **Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 16. Trách nhiệm thực hiện**

1. Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp việc thực hiện Quy chế này để báo cáo UBND tỉnh, Ban chỉ đạo CCHC tỉnh.

2. Trưởng ban chỉ đạo CCHC các sở, ban, ngành tỉnh; đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh; các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Tổ chức hướng dẫn và quán triệt các quy định của Trung ương, của tỉnh về công tác giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động CCHC nhà nước tại đơn vị và các thành viên do mình quản lý.

Chỉ đạo việc thực hiện hệ thống giám sát, đánh giá theo đúng nội dung và thời gian quy định.

b) Bố trí đủ nhân lực để thực hiện tốt công tác giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động CCHC nhà nước thuộc quyền quản lý và chịu trách nhiệm về kết quả giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động CCHC nhà nước do mình thực hiện.

c) Xây dựng kế hoạch kinh phí hàng năm để đảm bảo duy trì hoạt động của hệ thống giám sát, đánh giá và hệ thống thông tin phản hồi.

3. Trong quá trình thực hiện nếu phát hiện những điểm chưa hợp lý, cần bổ sung, sửa đổi, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm báo cáo và đề xuất về UBND tỉnh (qua Thường trực Ban chỉ đạo CCHC tỉnh) nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH  
CHỦ TỊCH  
(Đã Ký)**

**Nguyễn Hữu Vạn**