

Số: 1280 /KH-SVHTT&DL

Sơn La, ngày 23 tháng 6 năm 2021

KẾ HOẠCH
Khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số
Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 151/KH-UBND ngày 18/6/2021 của UBND tỉnh Sơn La về Khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021.

Để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh năm 2021, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021 (*Chỉ số PAPI*) như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế kết quả Chỉ số PAPI năm 2020 và cải thiện các chỉ số nội dung, nâng cao thứ hạng Chỉ số PAPI năm 2021, góp phần nâng cao nhóm các tỉnh, thành phố đạt điểm trung bình cao trở lên.

2. Yêu cầu

Việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải đảm bảo thiết thực hiệu quả, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị; trong quá trình thực hiện xác định mức độ hài lòng của cá nhân phải đảm bảo thực chất, phản ánh đúng thực trạng hiệu quả hoạt động của nền hành chính.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính Nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

Phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách pháp luật; góp phần xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính Nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả và đáp ứng được yêu cầu phục vụ tổ chức và công dân tốt hơn.

II. NỘI DUNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nội dung “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”

1.1. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cho đội ngũ cán bộ, công chức và nhân dân hiểu đầy đủ và thực hiện tốt Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở cơ sở.

Tuyên truyền, triển khai các hình thức thích hợp, tạo điều kiện cho nhân dân được biết, được bàn, được tham gia thực hiện hoặc kiểm tra, giám sát việc thực hiện, để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, tham gia đóng góp ý kiến vào các chủ trương của Đảng và pháp luật của Nhà nước, các cơ chế, chính sách của Trung ương cũng như của địa phương. Kịp thời phát hiện, phê phán các hiện tượng tiêu cực, quan liêu, tham nhũng, lãng phí; biểu dương những tập thể, cá nhân điển hình tiên tiến trong thực thi các giải pháp nhằm góp phần cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh.

1.2. Tuyên truyền, phổ biến kết quả cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khoá XV và bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021- 2026; vị trí, vai trò của Quốc hội và Hội đồng nhân dân trong bộ máy Nhà nước; vị trí, vai trò của người đại biểu Nhân dân; về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của công dân trong việc xây dựng bộ máy Nhà nước trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

1.3. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát tổ chức, triển khai thực hiện các quy định, văn bản Đảng và Nhà nước ở cơ sở gắn với thực hiện nhiệm vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức. Đồng thời xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế dân chủ của cơ quan.

1.4. Tập trung tổ chức tốt các cuộc tiếp xúc cử tri rộng rãi, dân chủ hơn, tạo cơ hội cho mọi công dân trong trao đổi các vướng mắc liên quan đến ngành.

1.5. Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến triển khai các kế hoạch hàng năm và các năm tiếp theo. Thực hiện có hiệu quả các Kế hoạch giai đoạn về công tác CCHC và kiểm soát TTHC đã được ban hành tại các Quyết định số 95/ KH -VHTTDL ngày 13/01/2021 về ban hành Kế hoạch CCHC Sở VHTTDL nhằm "Nâng cao hiệu lực, hiệu, hiệu quả điều hành các cơ quan hành chính nhà nước. Đẩy mạnh cải cách hành chính, chỉ số cải cách hành chính năm 2021.

2. Nội dung “Công khai, minh bạch”

2.1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến triển khai thực hiện Luật tiếp cận thông tin, Nghị định số 13/2018/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn thi hành; tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 2405/QĐ-UBND ngày 11/10/2016 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật tiếp cận thông tin.

2.2. Phát huy vai trò giám sát của Ban thanh tra nhân dân của cơ quan, các tổ chức đoàn thể, 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.

2.3. Thực hiện nghiêm các quy định về công khai, minh bạch thu, chi ngân sách của cơ quan, đơn vị. Phát huy vai trò giám sát của 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 của pháp luật đối với những trường hợp vi phạm các quy định về quản lý tài chính, tài sản công.

2.4. Kiện toàn tổ chức, bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp

theo hướng tinh gọn; công khai, minh bạch về chức năng, nhiệm vụ. Đồng thời, khắc phục sự chồng chéo và không bỏ sót chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị.

2.5. Thực hiện công bố công khai và kịp thời cập nhật các thủ tục hành chính, danh sách tập thể, cá nhân được tặng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh tại cơ quan và Trang thông tin điện tử của Sở.

2.6. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nội dung, nhiệm vụ liên quan trực tiếp đến chỉ số PAPI. Nâng cao trách nhiệm của Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc trong triển khai thực hiện đầy nhanh tiến độ, nâng cao chất lượng, hiệu quả trong quá trình triển khai thực hiện các Nghị quyết của Chính phủ, Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh về cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Nội dung “Trách nhiệm giải trình với người dân”

3.1. Thực hiện hiệu quả Luật khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và Luật tiếp công dân năm 2013. Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

3.2. Thực hiện nghiêm Nghị định 90/2013/NĐ-CP ngày 8/8/2013 của Chính phủ quy định trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

3.3. Thực hiện tốt Quy chế tiếp công dân theo Quyết định số 11/QĐ-SVHTT&DL ngày 11/01/2021 và Nội quy tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của cán bộ, công chức và của tổ chức, công dân kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định. Niêm yết lịch tiếp công dân, số điện thoại người tiếp công dân; rà soát hệ thống sổ sách ghi chép, sổ theo dõi công tác tiếp công dân đảm bảo đúng mẫu, ghi đủ thông tin; phân loại xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị phản ánh...đúng nội dung.

3.4. Tăng cường vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trong tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp theo quy định. Tập trung giải quyết những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, phản ánh, bức xúc của người dân để biết, giải quyết sớm những vấn đề bức xúc.

4. Nội dung “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”

4.1. 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 người dân hiểu, giám sát và phản ánh và những biểu hiện tham nhũng. Công khai báo cáo kết quả phòng, chống tham nhũng hàng năm của Sở trên trang thông tin của Sở. Đẩy mạnh công tác thanh tra, tập trung vào các lĩnh vực có nhiều dư luận về tiêu cực, tham nhũng, lãng phí; tăng cường kiểm tra, giám sát, đôn đốc, đánh giá công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại tố cáo và phòng, chống tham nhũng; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương trong triển khai thực hiện các giải pháp kiểm soát tham nhũng trong khu vực công.

4.2. Tiếp tục thực hiện đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng công chức vào cơ quan hành chính Nhà nước đảm bảo công khai, minh bạch, đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

4.3. Tổ chức thanh tra, kiểm tra công tác phòng, chống tham nhũng, kiểm tra công vụ, việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách. Phát huy vai trò của Nhân dân, các tổ chức xã hội và cơ quan thông tấn, báo chí trong việc tố giác các hành vi tiêu cực của cán bộ, công chức, viên chức.

5. Nội dung “Thủ tục hành chính công”

5.1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác cải cách thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm túc, có chất lượng công tác rà soát các quy định, thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; kiến nghị cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí tuân thủ thủ tục hành chính nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân. Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, của cơ quan, tại Trung tâm phục vụ hành chính công và các phòng chức năng.

5.2. Tiếp tục thực hiện tốt cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc cá nhân, tổ chức tại cơ quan nhà nước. Tăng cường tuyên truyền và hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trong giải quyết thủ tục hành chính.

5.3. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nhất là trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; kịp thời chấn chỉnh những biểu hiện gây khó khăn, phiền hà, nhũng nhiễu.

5.4. Phối hợp thực hiện đáng giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2021 theo kế hoạch với mục tiêu đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

5.5. Hướng dẫn và kiểm tra, giám sát cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện hoạt động cung ứng dịch vụ nhận hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 liên lạc trước, trong và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua bưu chính công ích.

6. Nội dung “Cung ứng dịch vụ công”.

6.1. Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các phòng chuyên môn.

6.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về năng lực, kỹ năng làm việc và phẩm chất đạo đức và chuẩn hóa chức danh nghề nghiệp.

6.3. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức, Doanh nghiệp. Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ được cung cấp.

7. Nội dung “Quản trị môi trường”

- Lồng ghép các hoạt động tuyên truyền về Luật Bảo vệ môi trường và hưởng ứng ngày môi trường thế giới cho công chức, viên chức, người lao động trong toàn ngành thông qua các cuộc họp giao ban cơ quan, giao ban ngành... các Hội nghị tuyên truyền phổ biến giáo dục thuộc lĩnh vực được phân công.

8. Nội dung “Quản trị điện tử”

8.1. Tăng cường phổ biến đến người dân được biết sử dụng Cổng thông tin điện tử của Sở, tỉnh; Nâng cao chất lượng cung cấp thông tin để tăng số lượng, tỷ lệ người dân khai thác thông tin hành chính sử dụng Cổng thông tin điện tử của tỉnh; Nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường các tiện ích, tuyên truyền và có các giải pháp hỗ trợ để người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, phần mềm một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của tỉnh khi giải quyết TTHC.

8.2. Triển khai cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động; nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự thuận tiện trong tiếp cận và sử dụng thông tin của người dân và doanh nghiệp. Tăng cường các hình thức tuyên truyền và hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.

8.3. Phối hợp triển khai cung cấp đầy đủ thông tin và các dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân và doanh nghiệp trên nhiều phương tiện khác nhau đặc biệt là trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, cổng dịch vụ công trực tuyến

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI

(Có Phụ lục kèm theo)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng, đơn vị thuộc Sở

1. Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về kết quả Chỉ số PAPI năm 2020, đặc biệt các chỉ số nội dung thành phần liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị xây dựng Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021, gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước ngày 30/6/2021.

3. Tiếp tục triển khai có hiệu quả Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 21/01/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải thiện, nâng cao Hiệu quả Quản trị và Hành chính công (PAPI) tỉnh Sơn La giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 21/01/2021 của UBND tỉnh về việc nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021.

4. Tăng cường công tác giám sát, kiểm tra việc thực hiện các nội dung, nhiệm vụ có liên quan trực tiếp đến Chỉ số PAPI, trong đó đặc biệt là tăng cường kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ khi giải quyết hồ sơ, công việc phục vụ tổ chức và công dân.

2. Văn phòng Sở

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Sở Nội vụ theo quy định.

- Tham mưu cho Ban Giám đốc Sở đẩy mạnh thực hiện kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021.

Trên đây là Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế và cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công năm 2021 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Sơn La./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Ban giám đốc Sở;
- Các phòng chức năng thuộc Sở;
- Các đơn vị thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu VT, (Q 01b).



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

[Handwritten signature]
Trần Tân Phong

Phụ lục
CÁC NHIỆM VỤ KHẮC PHỤC TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ PAPI NĂM 2021
(Kèm theo Kế hoạch số 1280 /KH-SVHTT&DL ngày 23 tháng 6 năm 2021 của Sở VH TT&DL tỉnh Sơn)

TT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm đầu ra	Phòng chủ trì	Phòng phối hợp	Thời gian hoàn thành
I	Chỉ số nội dung 1 “Tham gia của người dân ở cấp cơ sở”				
1	Triển khai thực hiện Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2021	Kế hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Hàng quý, năm
2	Tiếp tục Triển khai Quyết định số 3235/QĐ-UBND ngày 18/12/2017 của UBND tỉnh ban hành Đề án tăng cường và đổi mới công tác dân vận trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh và chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh gắn với công tác CCHC giai đoạn 2018 -2022. Kế hoạch số 04/KH-UBND tỉnh ngày 03/01/2018 về việc triển khai đề án	Kế hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
II	Chỉ số nội dung 2 “Công khai minh bạch trong hoạch định chính sách”				
3	Xây dựng Chuyên mục về Tiếp cận thông tin thuộc Trang thông tin điện tử <i>(Các thông tin được đăng tải trên Chuyên mục này đồng thời phải gửi đến Sở Tư pháp để đăng tải công khai trên Trang thông tin điện tử phổ biến, giáo dục pháp luật tỉnh Sơn La và Trung tâm Thông tin, Văn phòng UBND tỉnh để cập nhật đăng tải công khai lên Cổng thông tin điện tử tỉnh)</i>	Danh mục thông tin	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Tháng 9/2021
III	Chỉ số nội dung 3 “Trách nhiệm giải trình với người dân”				



4	Tổ chức Hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp; người đứng đầu các Sở, ngành cấp tỉnh với nhân dân (theo quy định số 12-QĐi/TU ngày 27/02/2019 của Tỉnh ủy)	Xây dựng Kế hoạch	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Quý II/2021
5	Tổ chức triển khai kế hoạch thanh tra, kiểm tra hàng năm, chuyên đề, chuyên ngành	Xây dựng Kế hoạch	Thanh tra – pháp chế	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
6	Thực hiện nghiêm các kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý về thanh tra; kiểm tra; tập trung giải quyết có hiệu quả những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân	Các văn bản	Thanh tra - Pháp chế	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
7	Người đứng đầu Sở tổ chức đối thoại với người dân, tổ chức về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính	Kế hoạch đối thoại	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Quý II, IV/2021
8	Cung cấp thông tin đầy đủ kịp thời cho người dân và tổ chức, nhất là các chính sách, pháp luật của Nhà nước trên Cổng/ trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.	Thông tin trên trang Thông tin điện tử	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên
IV	Chỉ số nội dung 4 “Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công”				
9	Tổ chức triển khai Kế hoạch Thanh tra, kiểm tra năm 2021.	Kế hoạch, báo cáo	Thanh tra- Pháp chế	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên



10	Triển khai Kế hoạch tuyển dụng viên chức	Kế hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Quý IV/2021
11	Tiếp tục triển khai Kế hoạch phòng, chống tham nhũng	Kế hoạch, báo cáo	Thanh tra - Pháp chế	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
V	Chỉ số nội dung 5 “Thủ tục hành chính”				
12	Triển khai Kế hoạch kiểm soát TTHC; kiểm tra công tác kiểm soát hành chính; Báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo quy định	Thường xuyên	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
13	Công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại cơ quan, đơn vị, đảm bảo các hình thức công khai đầy đủ, rõ ràng, minh bạch, dễ tiếp cận theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ	Bảng niêm yết, công khai TTHC tại bộ phận Một cửa, tại sảnh cơ quan, trên trang thông tin điện tử sở	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
14	- Công khai niêm yết số điện thoại, thư điện tử cơ quan tiếp nhận phản ánh kiến nghị; - Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Xử lý hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, theo dõi, xử lý	Văn bản xử lý phản ánh, đến nghị hoặc kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống của trang thông tin điện tử	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên

15	Tăng cường kiểm tra công tác kiểm soát TTHC tại cơ quan, đơn vị (trong đó tăng cường công tác kiểm tra, thực hiện đúng quy trình giải quyết TTHC, phí, lệ phí đối với dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền theo quy định; kiểm tra hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp tỉnh và cảnh bộ, công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức)	Báo cáo kết quả	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Quý IV/ 2021
16	Thực hiện kiểm tra đột xuất trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC; Tăng cường giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC; khắc phục hiện tượng người dân phải nhờ môi giới (“cò”) mới giải quyết được công việc; phát hiện và xử lý nghiêm công chức tiếp tay cho các đối tượng môi giới	Báo cáo kết quả thực hiện	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Quý IV/ 2021
17	Rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý; thực hiện cắt giảm tối đa các TTHC rườm rà, không cần thiết để giảm thời gian và chi phí giải quyết TTHC theo các Quyết định công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của các sở, ngành (TTHC ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện, xã) kịp thời, đúng quy định trong trường hợp có văn bản Chính phủ, Bộ, Ngành Trung ương quy định	Kết quả rà soát	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
18	Tổ chức tốt việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính, thực hiện giải quyết TTHC tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Khi có phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân . “Báo cáo hàng quý và năm	
VI	Chỉ số nội dung 6 “Cung ứng dịch vụ công”				



21	Tổ chức triển khai Kế hoạch về xây dựng phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc	Kê hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên
22	Tổ chức triển khai Kế hoạch bảo đảm an ninh, trật tự tại cơ quan đơn vị hằng năm	Kê hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên
VII	Chỉ số nội dung 7 “Quản trị môi trường”				
23	Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường, phân loại chất thải, tuyên truyền về thực trạng, nguy cơ, tác động từ ô nhiễm môi trường tới cuộc sống con người (<i>nhất là nguồn nước và không khí</i>) đối với cán bộ công chức, viên chức, người lao động, người dân	Kê hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên
VIII	Chỉ số nội dung 8 “ Quản trị điện tử”				
24	Tăng cường phổ biến đến người dân được biết và sử dụng cổng giao tiếp điện tử	Kê hoạch, báo cáo	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên
25	Thực hiện quy trình tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị và công khai kết quả trả lời phản ánh kiến nghị trên cổng thông tin điện tử theo đúng quy	Kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên
26	Tăng cường các phương thức tương tác trực tiếp với người dân thông qua Chuyên mục Hỏi – đáp trên cổng thông tin điện tử tỉnh	Thường xuyên	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên