

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH SƠN LA**

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

Số: 157/UBND-KSTTHC

Sơn La, ngày 19 tháng 01 năm 2021

V/v sử dụng kết quả Chỉ số cải  
cách hành chính, Chỉ số hài  
lòng về sự phục vụ hành chính  
năm 2020

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố.

Ngày 11/01/2021, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 35/QĐ-UBND phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020; Quyết định số 36/QĐ-UBND phê duyệt và công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2020 của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố. Theo đó, công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2020 tiếp tục được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, có trọng tâm, trọng điểm. Các nhiệm vụ, giải pháp được các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố triển khai thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, có nhiều đổi mới, sáng tạo, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị từ tỉnh đến xã theo hướng hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân, xã hội và sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Bên cạnh đó, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế và các nguyên nhân sau:

- Lãnh đạo, người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị chưa chủ động thực hiện những nội dung liên quan đến công tác CCHC, thiếu kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở, chưa kịp thời giải quyết những vấn đề mới phát sinh trong hoạt động quản lý nhà nước tại các cơ quan, đơn vị. Chỉ số CCHC vẫn chưa được coi là công cụ trong quản lý công tác CCHC, chưa kịp thời chấn chỉnh, cải thiện những điểm còn hạn chế, yếu kém được chỉ ra trong Chỉ số CCHC hàng năm; việc khắc phục tồn tại, hạn chế qua kiểm tra còn hình thức, triển khai chậm. Một số mục tiêu CCHC xây dựng định tính nên rất khó đánh giá đúng hiệu quả và trách nhiệm của cơ quan, tập thể, cá nhân liên quan trong tổ chức thực hiện.

- Kinh phí đầu tư cho cơ sở hạ tầng ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) còn hạn chế và phân tán, thiếu tập trung, chưa đồng bộ giữa các cấp, huy động các nguồn lực đầu tư từ bên ngoài còn thấp. Người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm chỉ đạo để đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong triển khai thực hiện nhiệm vụ chính trị. Một bộ phận cán bộ, công chức nhận thức chưa đầy đủ về vai trò của ứng dụng CNTT trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

- Tổ chức, cá nhân chưa quen với việc sử dụng dịch vụ của đơn vị bưu chính công ích, sợ khi tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) qua

dịch vụ bưu chính công ích thời gian kéo dài hơn, sợ mất, thất lạc hồ sơ, giấy tờ, nên phải đến cơ quan nơi giải quyết các TTHC để gửi, nhận trực tiếp. Đối tượng thực hiện việc giải quyết các TTHC của các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố đa số là các cá nhân, tổ chức đóng trên địa bàn tỉnh, khoảng cách đi lại gần nên các tổ chức, cá nhân đến lấy trực tiếp tại Bộ phận một cửa cấp sở, cấp huyện, cấp xã. Mức phí sử dụng dịch vụ bưu chính quá cao.

- Một bộ phận nhỏ cán bộ, công chức tinh thần trách nhiệm chưa cao, chưa chủ động nghiên cứu, học tập. Việc phối hợp trong giải quyết công việc ở một số cơ quan chưa hiệu quả.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện Chỉ số SIPAS, Chỉ số cải cách hành chính ở những năm tiếp theo. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Các cơ quan, đơn vị phân công người đứng đầu trực tiếp phụ trách công tác cải cách hành chính; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về ý nghĩa, kết quả các chỉ số tới đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân, tổ chức để nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm và sự đồng thuận xã hội đối với công tác CCHC.

2. Căn cứ vào kết quả các chỉ số đã công bố, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị tập trung rà soát, phân tích kết quả thực hiện các nội dung CCHC, kết quả hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từ đó, xác định rõ điểm mạnh, điểm yếu, nguyên nhân và trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong triển khai nhiệm vụ được giao; xây dựng kế hoạch và chỉ đạo thực hiện nghiêm việc khắc phục những tồn tại, hạn chế; đề ra các giải pháp và giao nhiệm vụ cho từng cơ quan, đơn vị trực thuộc triển khai góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trong năm 2021.

3. Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành CCHC. Duy trì, đẩy mạnh và đa dạng hóa công tác tuyên truyền CCHC với nhiều hình thức khác nhau để tạo sự đồng thuận trong xã hội và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, kịp thời phát hiện, nhân rộng những điển hình, sáng kiến trong CCHC. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, nhất là kiểm tra công vụ; đề xuất giải pháp xử lý triệt để những trường hợp chấp hành không nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính. Triển khai thực hiện nghiêm túc quy chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND giao.

4. Tập trung cải cách thể chế, trong đó trọng tâm là tổ chức triển khai hệ thống văn bản quy phạm pháp luật một cách đồng bộ, thống nhất. Không để tình trạng nợ đọng văn bản quy phạm pháp luật, cũng như tình trạng chậm trễ thi hành các nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao trong năm. Tăng cường công tác rà soát, hệ thống hóa và theo dõi thi hành pháp luật, kịp thời phát hiện những bất cập để kiến nghị với cấp có thẩm quyền xử lý; xử lý kịp thời kiến nghị kết quả theo dõi thi hành pháp luật trên địa bàn tỉnh đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

5. Tập trung rà soát, cập nhật, công bố, công khai các TTHC trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ hành chính công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị theo quy định để người dân, doanh nghiệp dễ tiếp cận, thực hiện; khắc phục ngay tình trạng niêm yết, đăng tải các mẫu đơn, tờ khai và các quy định về TTHC đã hết hiệu lực thi hành. Cắt giảm thời gian và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong tất cả các lĩnh vực và bảo đảm cắt giảm ít nhất 25% thời gian giải quyết so với qui định. Thực hiện tốt việc giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức tại bộ phận một cửa các cấp, từng bước nâng tỷ lệ hồ sơ đúng hẹn, trước hẹn; thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn; kịp thời giải quyết các phản ánh kiến nghị về các quy định TTHC, tránh gây bức xúc, tạo dư luận không tốt trong nhân dân.

6. Tiếp tục sắp xếp các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cấp huyện theo Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 sửa đổi Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ; các đơn vị sự nghiệp theo Nghị định 120/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Rà soát, sắp xếp bản chưa đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định.

7. Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng tuyển dụng công chức, viên chức phù hợp với cơ cấu và vị trí việc làm; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao chất lượng tuyển dụng công chức, viên chức; thi nâng ngạch công chức, thi thăng hạng viên chức theo các quy định mới, quy định tiêu chuẩn chức danh công chức lãnh đạo, quản lý trong cơ quan hành chính nhà nước. Chuyển đổi vị trí công tác theo quy định của Chính phủ. Đổi mới nội dung, phương pháp đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức cho cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là đội ngũ công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.

8. Tiếp tục rà soát các đơn vị sự nghiệp công lập đáp ứng được tiêu chí chuyển thành công ty cổ phần theo quy định của Chính phủ trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt để tổ chức triển khai thực hiện. Đẩy mạnh chất lượng triển khai Nghị định số 130/2005/NĐ-CP; Nghị định số 117/2013/NĐ-CP và Nghị định số 16/2015/NĐ-CP; Nghị định số 141/2016/NĐ-CP của Chính phủ, phấn đấu và duy trì 100% cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập được giao thực hiện tự chủ. Các cơ quan, đơn vị triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công, đảm bảo tiến độ theo kế hoạch đã được phê duyệt.

9. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, xây dựng chính quyền điện tử trên cơ sở cải cách hành chính, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, hướng tới chính quyền số, nền kinh tế số và xã hội số. Nâng cao tỷ lệ xử lý hồ sơ, trao đổi công việc trên môi trường mạng. Thực hiện tốt việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho người dân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công của tỉnh; tăng cường kết nối liên thông điện tử giữa các cấp trong giải quyết hồ sơ TTHC, có biện pháp nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công cho những đối tượng khó khăn, đặc thù; phối hợp với Bưu điện Sơn La khai thác, sử dụng hiệu quả dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp

nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC, coi đây là những giải pháp quan trọng giúp tinh gọn bộ máy, xây dựng cơ quan hành chính hoạt động hiệu lực, hiệu quả, phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Các phó Chủ tịch UBND tỉnh ;
- Như trên;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh
- Lưu: VT, KSTTHC, LX(15b).

**CHỦ TỊCH**



*Hoàng Quốc Khánh*

**Hoàng Quốc Khánh**