

Số: /BC-VPUBND Đăk Nông, ngày tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

### Công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng Quý IV và năm 2023

Kính gửi: Thanh tra tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh nhận được Công văn số 1116/TTr-P1 ngày 04 tháng 12 năm 2023 của Thanh tra tỉnh, về việc đôn đốc báo cáo Quý IV và tổng kết công tác năm 2023. Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả khai thực hiện, cụ thể như sau:

#### I. Công tác tổ chức, tuyên truyền, quán triệt và triển khai thực hiện

- Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các văn bản của Đảng và Nhà nước về công tác thanh tra, khiếu nại tố cáo, PCTN và các văn bản có liên quan đến quy định về kiểm soát quyền lực trong lĩnh vực PCTN đến toàn thể công chức, viên chức và nhân viên biết để thực hiện, cụ thể: Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018, Luật Thanh tra, Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Thực hiện thường xuyên bằng nhiều hình thức như: Thông qua hội nghị cơ quan; các cuộc giao ban tuần, tháng, quý; các buổi sinh hoạt của các đoàn thể, đồng thời gắn công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật về PCTN với việc “Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.

- Ban hành Kế hoạch số 518/KH-VPUBND ngày 26/4/2023 của Văn phòng UBND tỉnh Đăk Nông, về việc triển khai thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh; Kế hoạch số 610/KH-VPUBND ngày 22/5/2023 của Văn phòng UBND tỉnh Đăk Nông, về việc thực hiện công tác kiểm soát xung đột lợi ích tại Văn phòng UBND tỉnh.

#### II. Kết quả thực hiện

##### 1. Kết quả công tác phòng, chống tham nhũng

1.1. Việc thực hiện các quy định về công khai, minh bạch trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Công khai, minh bạch trong hoạt động mua sắm công, công tác tổ chức, cán bộ, nâng lương, đào tạo được thực hiện công khai, dân chủ theo đúng quy trình và trên Trang thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh: <https://vpubnd.daknong.gov.vn>.

- Công khai minh bạch trong hoạt động tài chính: Các dự án đầu tư do Văn phòng UBND tỉnh làm chủ đầu tư được triển khai các bước theo đúng quy định của pháp luật và công khai toàn bộ trên Trang thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh: <https://vpubnd.daknong.gov.vn>.

- Niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công để người dân và doanh nghiệp tiếp cận dễ dàng.

1.2. Việc xây dựng, ban hành và thực hiện các chế độ, định mức, tiêu chuẩn.

Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện đúng quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính; đã ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý và sử dụng tài sản của Văn phòng UBND tỉnh (Quyết định số 20/QĐ-VPUBND ngày 20 tháng 4 năm 2020). Hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh đã điều chỉnh, bổ sung một số nội dung của Quy chế chi tiêu nội bộ cho phù hợp với các quy định hiện hành và nhiệm vụ chính trị được giao (Quyết định số 131/QĐ-VPUBND ngày 20 tháng 12 năm 2022; Quyết định số 87/QĐ-VPUBND ngày 09 tháng 11 năm 2023).

1.3. Việc cán bộ, công chức, viên chức nộp lại quà tặng:

Văn phòng không phát hiện trường hợp nào vi phạm việc tặng quà, nhận quà tặng không đúng quy định.

1.4. Việc xây dựng, thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức:

- Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục thực hiện Quyết định số 13/QĐ-VPUBND ngày 06 tháng 02 năm 2018 về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại Văn phòng UBND tỉnh. Đặc biệt chú trọng đội ngũ công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và Ban Tiếp công dân tỉnh. Tổ chức đăng ký các lớp bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ để ngày càng nâng cao ý thức trách nhiệm phục vụ tổ chức và nhân dân.

- Thực hiện công khai quy định về thái độ ứng xử của cán bộ, công chức và nhân viên trong làm việc, tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp và luôn xem đây là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên; đồng thời phục vụ cho công tác phân tích chất lượng tổ chức cơ sở đảng và đảng viên hàng năm.

1.5. Việc chuyển đổi vị trí công tác của cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên nhằm phòng ngừa tham nhũng

- Thực hiện chuyển đổi vị trí công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức, Văn phòng UBND tỉnh xem đây là việc làm thường xuyên đối với cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên tại Văn phòng. Cụ thể, trong quý IV và năm 2023, Văn phòng đã thực hiện điều động 03 công chức, bổ nhiệm 07 công chức,

, bổ nhiệm 01 viên chức, giải quyết cho 01 công chức nghỉ việc theo nguyện vọng, 01 lao động nghỉ việc theo nguyện vọng, tiếp nhận 1 công chức.

- Trong quý IV và năm 2023, Văn phòng không phát hiện trường hợp nào có hành vi tham nhũng để tiến hành xem xét, xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị khi để xảy ra hành vi tham nhũng.

#### 1.6. Việc thực hiện cải cách hành chính

- Văn phòng phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai, kiểm tra, hướng dẫn cập nhật hệ thống dịch vụ công trực tuyến, một cửa điện tử liên thông của tỉnh.

- Chấp hành nghiêm Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường trách nhiệm trong thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh Đắk Nông. Qua đó, Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, thực hiện nghiêm quy định giờ giấc làm việc hành chính tại Văn phòng; quán triệt công chức, viên chức và nhân viên trong Văn phòng không đi muộn, về sớm, không uống rượu bia trong giờ hành chính và luôn xem đây là một trong những tiêu chí để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên; đồng thời phục vụ cho việc đánh giá chất lượng về công tác chuyên môn và đảng viên hàng năm.

### 2. Tình hình thực hiện các quy định về trình tự thủ tục trong lĩnh vực phòng, chống tham nhũng

- Văn phòng UBND tỉnh thực hiện công khai, minh bạch từ trong đề bạt, bổ nhiệm, nâng lương, cử cán bộ công chức, viên chức đi đào tạo, bồi dưỡng, xét thi đua khen thưởng, góp ý cho cán bộ lãnh đạo, đảng viên... đến việc lấy ý kiến đóng góp của cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên có chuyên môn sâu, có kinh nghiệm để xem xét quyết định các vấn đề có tính chiến lược, phức tạp.

- Văn phòng đã chỉ đạo công tác quản lý trang thiết bị làm việc trong cơ quan bảo đảm thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm; sử dụng tiết kiệm kinh phí được cấp; thực hiện các quy định về công khai tài chính, mua sắm thiết bị, phương tiện và các tài sản của cơ quan được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### 3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Trong Quý IV (từ ngày 15/9/2023 đến ngày 30/11/2023), Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận 17.040 hồ sơ<sup>1</sup>, trong đó: 13.580 hồ sơ trực tuyến (*chiếm 79,69%*), hồ sơ nhận qua dịch vụ Bưu chính công ích và bưu chính khác: 518 hồ sơ (*chiếm 3,04%*); số hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua 2.200 hồ sơ.

<sup>1</sup> Số liệu Bảo hiểm xã hội tỉnh tính đến ngày 24/10/2023

Đã giải quyết và trả kết quả 14.713 hồ sơ, trong đó: trả qua dịch vụ Bưu chính công ích 2.777 kết quả (*chiếm 18,87%*), trước hạn: 4.921 hồ sơ (*chiếm 33,45%*), đúng hạn 9.754 hồ sơ (*chiếm 66,30%*), quá hạn: 38 hồ sơ (*chiếm 0,26%*)<sup>2</sup>.

Theo dõi, giám sát việc trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết, đặc biệt các hồ sơ liên quan tới lĩnh vực Đầu tư (Sở Kế hoạch và Đầu tư), Đất đai (Sở Tài nguyên và Môi trường), Điện (Sở Công Thương), Xây dựng (Sở Xây dựng) .... Trong quý IV, có 396 hồ sơ trả lại (*chiếm 2,06%*, chủ yếu thuộc lĩnh vực Bảo hiểm xã hội)<sup>3</sup>

Ngoài ra, Trung tâm hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính cho 2.631 lượt tổ chức, cá nhân, trong đó: 1.085 lượt hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm, 649 lượt gọi đi và 897 lượt trả lời cuộc gọi đến.

Từ ngày 15/9/2023 – 30/11/2023, Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng tại Trung tâm tiếp nhận 2.291 lượt đánh giá, trong đó hài lòng 2.284 lượt (*chiếm 99,69%*), bình thường 07 lượt (*chiếm 0,31%*), không hài lòng 0 lượt (0%).

- Trong năm 2023 (từ ngày 15/12/2022 đến ngày 30/11/2023, Trung tâm Phục vụ hành chính công (sau đây gọi là Trung tâm) tiếp nhận 73.021 hồ sơ<sup>4</sup>, trong đó: 58.206 hồ sơ trực tuyến (*chiếm 79,71%*), hồ sơ nhận qua dịch vụ Bưu chính công ích và Bưu chính khác: 2.156 hồ sơ (*chiếm 2,95 %*); tồn kỳ trước chuyển qua 2.723 hồ sơ.

Đã giải quyết và trả kết quả 68.887 hồ sơ, trong đó: Trả qua dịch vụ Bưu chính công ích 12.729 kết quả (*chiếm 18,48%*), trước hạn: 25.192 hồ sơ (*chiếm 36,57%*), đúng hạn 43.405 hồ sơ (*chiếm 63,01%*), quá hạn: 290 hồ sơ (*chiếm 0,42%*).<sup>5</sup>

<sup>2</sup>01 hồ sơ của Sở Xây dựng do Sở Xây dựng có văn bản số 1677/SXD-CLCT ngày 06/9/2023 để xin ý kiến các đơn vị liên quan và đề nghị gia hạn thời gian 20 ngày theo quy định. Tuy nhiên, trong quá trình soạn thảo có sai sót đã không gửi đến Trung tâm Hành chính công. Ngoài ra đến ngày 29/9 mới nhận được ý kiến góp ý của Sở Giao thông vận tải theo Công văn số 1287/SGTVT-KT&KCHT ngày 29/9/2023.

<sup>3</sup>01 hồ sơ của Sở Tài Nguyên và Môi trường do phải lấy ý kiến của huyện Đắk mil, nhưng huyện góp ý chậm, không có thư xin lỗi.

<sup>4</sup>25 hồ sơ cấp Phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp trễ hạn vì chờ xác minh của TTLLTP quốc gia và chờ Sở Tư pháp tiến hành xác minh điều kiện đương nhiên được xóa án tích theo quy định.

<sup>5</sup>11 hồ sơ của Bảo hiểm xã hội do Cán bộ xử lý muộn, có thư xin lỗi.

<sup>6</sup>05 hồ sơ của Sở Thông tin và Truyền thông, <sup>7</sup>04 hồ sơ của Sở Giao thông Vận tải, <sup>8</sup>01 hồ sơ của Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, <sup>9</sup>19 hồ sơ của Sở Tài nguyên và Môi trường, <sup>10</sup>02 hồ sơ của Sở Y tế, <sup>11</sup>16 hồ sơ của Sở Xây dựng, <sup>12</sup>05 hồ sơ của Sở Nội vụ, <sup>13</sup>39 hồ sơ của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, <sup>14</sup>02 hồ sơ của Sở Công thương, <sup>15</sup>09 hồ sơ của Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, <sup>16</sup>04 hồ sơ của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, <sup>17</sup>03 hồ sơ của Sở Tài chính, <sup>18</sup>287 hồ sơ của Bảo hiểm xã hội tỉnh.

<sup>4</sup> Số liệu của Bảo hiểm xã hội tính đến ngày 24/10/2023.

<sup>5</sup>119 hồ sơ cấp Phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp trễ hạn do có án tích chờ xác minh của Trung tâm LLTPQG (chờ Sở tư pháp xác minh theo quy định). Đã có kết quả, đã thông báo cho người dân.

<sup>6</sup>06 hồ sơ của Sở Kế hoạch và Đầu tư, trong đó: 01 hồ sơ trễ bước Văn phòng Ủy ban, đã có kết quả bản giấy (Quyết định số 599/QĐ-UBND ngày 10/5/2023), 01 hồ sơ trễ bước Văn phòng Ủy ban, đã có kết quả bản giấy (Quyết định số 614/QĐ-UBND ngày 12/5/2023), 01 hồ sơ trễ bước UBND tỉnh, không có thư xin lỗi, 01 hồ sơ Trễ bước Sở Kế hoạch và Đầu tư, do UBND thành phố Gia Nghĩa chậm cho ý kiến thẩm định, có thư xin lỗi, 02 hồ sơ Sở Tài chính có văn bản thẩm định hồ sơ chậm trễ không có thư xin lỗi.

<sup>7</sup>01 hồ sơ của Sở Tài nguyên và Môi trường do phải lấy ý kiến của huyện Đắk mil, nhưng huyện góp ý chậm, không có thư xin lỗi. <sup>8</sup>03 hồ sơ của Sở Xây dựng, trong đó: 01 hồ sơ trễ hạn, chưa có kết quả bản giấy (chủ đầu tư chậm khắc

Nguyên nhân quá hạn chủ yếu thuộc thủ tục Cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp do có án tích chờ xác minh của Trung tâm LLTPQG (chờ Sở Tư pháp gửi văn bản xác minh theo quy định) và lĩnh vực Bảo hiểm xã hội chủ yếu do viên chức làm chậm (có thư xin lỗi).

Theo dõi, giám sát việc trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết, đặc biệt các hồ sơ liên quan tới lĩnh vực Đầu tư (Sở Kế hoạch và Đầu tư), Đất đai (Sở Tài nguyên và Môi trường), Điện (Sở Công Thương), Xây dựng (Sở Xây dựng) .... Trong năm có 2.689 hồ sơ trả lại<sup>6</sup> (chiếm 3,55 %) chủ yếu thuộc lĩnh vực Bảo hiểm xã hội.

Ngoài ra, Trung tâm hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính cho 13.163 lượt tổ chức, cá nhân, trong đó: 5.907 lượt hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm, 3.265 lượt gọi đi và 3.991 lượt trả lời cuộc gọi đến.

#### **4. Kết quả công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo**

##### **4.1. Quý IV năm 2023: Kết quả từ ngày 15/9/2023 đến ngày 30/11/2023**

###### **a) Về công tác tiếp dân thường xuyên**

- Quý IV/2023, Ban Tiếp công dân đã tổ chức tiếp tổng số là: 40 lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (tiếp lần đầu: 14 lượt, tiếp nhiều lần: 26 lượt); với tổng số 33 vụ việc, số công dân là 197 người; trong đó: lần đầu: 14 vụ; nhiều lần là 19 vụ (Khiếu nại 02 vụ; Kiến nghị, phản ánh 31 vụ việc);

- Tiếp 03 đoàn đông người, với 03 vụ việc; tổng số người 137 người; tiếp lần đầu: 01 vụ việc; tiếp nhiều lần: 02 vụ việc; tiếp đoàn đông người nhất 121 người.

###### **b) Về công tác tiếp dân định kỳ của lãnh đạo UBND tỉnh**

Quý IV năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh đã tổ chức tiếp công dân định kỳ, tiếp đột xuất để giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân được 03 lượt, tổng số người: 06 người, với 03 vụ việc.

---

phục các tồn tại sau nghiệm thu theo Biên bản kiểm tra), 01 hồ sơ do việc thực hiện thẩm định dự án thực hiện đồng thời với thẩm định, phê duyệt Quy hoạch chi tiết 1/500 của dự án theo Công văn số 2737/UBND-KT ngày 04/5/2023, tuy nhiên hết hạn TTHC thẩm định dự án nhưng UBND huyện Đắk R'Lấp chưa ban hành Quyết định phê duyệt Quy hoạch chi tiết do đó Sở Xây dựng không đủ cơ sở để ban hành KQTD (đến ngày 05/7/2023, Chủ tịch UBND huyện Đắk R'Lấp mới ban hành Quyết định số 2362/QĐ-UBND và Quyết định số 2363/QĐ-UBND phê duyệt đồ án Quy hoạch chi tiết xây dựng tỷ lệ 1/500 theo quy định đối với 02 dự án), 01 hồ sơ có văn bản số 1677/SXD-CLCT ngày 06/9/2023 để xin ý kiến các đơn vị liên quan và đề nghị gia hạn thời gian 20 ngày theo quy định. Tuy nhiên, trong quá trình soạn thảo có sai sót đã không gửi đến Trung tâm Hành chính công. Ngoài ra đến ngày 29/9 mới nhận được ý kiến góp ý của Sở Giao thông vận tải theo Công văn số 1287/SGTVT-KT&KCHT ngày 29/9/2023. 01 hồ sơ của Sở Nội vụ vì chờ lấy ý kiến các thành phần liên quan.

160 hồ sơ của Bảo hiểm xã hội tỉnh cán bộ xử lý muộn (có thư xin lỗi).

<sup>6</sup>72 hồ sơ của Sở Xây dựng, 21 hồ sơ của Sở Kế hoạch và Đầu tư, 05 hồ sơ của Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, 23 hồ sơ của Sở Y tế, 09 hồ sơ của Sở Giao thông vận tải, 64 hồ sơ của Sở Tài nguyên và Môi trường, 167 hồ sơ của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, 16 hồ sơ của Lao động - Thương binh và Xã hội, 09 hồ sơ của Sở Nội vụ, 10 hồ sơ của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch, 18 hồ sơ của Sở Tài chính, 06 hồ sơ của Sở Thông tin và Truyền thông, 02 hồ sơ của Sở Tư pháp, 02 hồ sơ của Sở Công Thương, 2.265 hồ sơ của Bảo hiểm xã hội tỉnh.

c) Công tác tiếp nhận đơn

- Quý IV năm 2023, Ban Tiếp công dân tiếp nhận, xử lý 196 đơn. Trong đó: Khiếu nại 07 đơn; tố cáo 11 đơn; kiến nghị, phản ánh 188 đơn.

- Quý IV năm 2023, Ban Tiếp công dân đã xử lý, chuyển 138 văn bản đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết nội dung, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật. Tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh ban hành 25 văn bản chỉ đạo các Sở, Ban ngành thực hiện việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

**4.2. Năm 2023: Kết quả từ ngày 15/12/2022 đến ngày 30/11/2023**

a) Về công tác tiếp dân thường xuyên.

- Trong năm 2023, Ban Tiếp công dân đã tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tổng số lượt là: 179 lượt (giảm 66 lượt), với tổng số 96 vụ việc, giảm 42 vụ việc (tiếp lần đầu: 62 lượt, tiếp nhiều lần: 107 lượt); tổng số công dân là 748 người (tăng 238 người); 92 vụ việc, trong đó: tiếp lần đầu: 58 vụ việc; tiếp nhiều lần là 34 vụ việc (Khiếu nại 04 vụ việc; Tố cáo 04 vụ việc; Kiến nghị, phản ánh 84 vụ việc).

- Tiếp 25 đoàn đông người (tăng 07 đoàn), với 16 vụ việc; tổng số người là: 524 người (tăng 298 người); tiếp lần đầu: 07 vụ việc; tiếp nhiều lần: 09 vụ việc; tiếp đoàn đông người nhất 121 người (tăng 81 người).

b) Về công tác tiếp dân định kỳ của lãnh đạo UBND tỉnh.

Trong năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh đã tổ chức tiếp công dân định kỳ, tiếp đột xuất để giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân được 08 lượt, tổng số người: 138 người, với 08 vụ việc; trong đó, có 03 vụ việc đoàn đông người, với số người được là 77 người.

c) Công tác tiếp nhận đơn.

Năm 2023, Ban Tiếp công dân tiếp nhận, xử lý 724 đơn (giảm 372 đơn). Trong đó: Khiếu nại 47 đơn; tố cáo 56 đơn; kiến nghị, phản ánh 621 đơn.

Năm 2023, Ban Tiếp công dân đã xử lý, chuyển 528 văn bản đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết nội dung, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật. Tham mưu cho lãnh đạo UBND tỉnh ban hành 125 văn bản chỉ đạo các Sở, Ban ngành thực hiện việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

**III. Phương hướng nhiệm vụ năm 2024**

- Tham mưu Kế hoạch thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực năm 2024 được bảo đảm theo đúng quy định.

- Tiếp tục chỉ đạo các phòng, đơn vị liên quan, đặc biệt là Trung tâm Phục vụ Hành chính công thực hiện tốt việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ; đôn đốc, theo

dõi, giám sát chặt chẽ quá trình giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi việc chấp hành xin lỗi trong trường hợp giải quyết quá hạn theo quy định.

- Triển khai hệ thống đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tuyên truyền nhằm nâng cao tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong việc nộp hồ sơ, nhận kết quả TTHC.

- Triển khai việc số hóa, lưu trữ điện tử hồ sơ thủ tục hành chính, ứng dụng cơ sở dữ liệu về dân cư, cơ sở dữ liệu dùng chung...nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

- Tiếp tục đề xuất các cơ quan, đơn vị có liên quan sớm thực hiện việc tích hợp, kết nối các Cổng dịch vụ công chuyên ngành với Cổng DVC của tỉnh.

- Tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến.

- Tiếp tục chỉ đạo Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu công tác tiếp công dân theo đúng quy định.

Trên đây là Báo cáo kết quả công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo và phòng, chống tham nhũng Quý IV và năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh, đề nghị Thanh tra tỉnh xem xét tổng hợp, báo cáo theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCQT.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Trung Hiếu**